

Memoria Anual Corporativa 2017
Grupo Hospitalario Quirónsalud



Crecimiento Colaborativo

Carta del CEO

Pág.
4

1.

Principales magnitudes de la compañía:

Grupo sanitario

- 1.1. Nuestra trayectoria
- 1.2. Cifras clave de actividad
- 1.3. Marca de confianza: Misión, Visión y Valores
- 1.4. Hitos 2017: nuestra aportación de valor económico, ambiental y social

Pág.
6

2.

Buen Gobierno Corporativo:

Gestión ética y transparente

- 2.1. Sistema de Gestión de Riesgos y Compliance
- 2.2. Código Ético y de Conducta
- 2.3. Adhesión a Iniciativas externas

Pág.
24

3.

Nuestros grupos de interés:

Nuestros asuntos materiales

- 3.1. Comunicación y diálogo constante
- 3.2. Análisis de materialidad

Pág.
32

4.

Los pacientes y sus familias:

Salud centrada en la persona

- 4.1. Atención integral personalizada cercana y transparente hacia el paciente y sus familias
- 4.2. Infraestructuras, tecnologías avanzadas y soluciones innovadoras
- 4.3. Información sobre los servicios médicos
- 4.4. Seguridad y salud de los pacientes
- 4.5. Excelencia y calidad en la prestación de servicios
- 4.6. La satisfacción de nuestros pacientes y sus familias
- 4.7. La seguridad y la privacidad de la información de pacientes
- 4.8. Nuestro compromiso con la docencia

Pág.
46

5.

Nuestro Equipo humano:

Nuestra cultura corporativa

- 5.1. Empleo de calidad
- 5.2. Diversidad e igualdad de oportunidades
- 5.3. Seguridad y salud laboral
- 5.4. Formación continuada y desarrollo profesional

Pág.
78

6.

Clientes:

Aliados estratégicos en nuestra misión

- 6.1. Nuestros clientes y su satisfacción
- 6.2. Avances

Pág.
102

7.

Proveedores:

Sostenibilidad en nuestras compras

- 7.1. Descripción de nuestra cadena de suministro
- 7.2. Central de Compras Corporativa
- 7.3. Compras y contratación responsable

Pág.
112

8.

Comprometidos con el medio ambiente:

Esencial para la salud

- 8.1. Principios de actuación
- 8.2. Compromiso firme en la lucha contra el cambio climático
- 8.3. Consumo eficiente de agua y productos químicos
- 8.4. Minimizamos el impacto de los residuos

Pág.
124

9.

Acción social:

Nuestra vinculación con la sociedad

- 9.1. Nuestro compromiso social integrado en el negocio
- 9.2. Promoviendo una alimentación saludable

Pág.
144

10.

Fundación Quirónsalud

Promoción de la salud en todas sus formas

- 10.1. Acción social
- 10.2. Investigación para la innovación médica y sanitaria
- 10.3. Educación: Ágora de Salud y Unidad de Nuevos Conocimientos

Pág.
162

Anexos:

Nuestra contribución a los ODS
Índice de contenidos:
Estándares GRI y Pacto Mundial

Acerca de este Informe
Contacto
Agradecimientos

Pág.
174

Continuaremos con nuestras políticas de expansión nacional e internacional, pero queremos hacerlo maximizando la calidad asistencial y seguridad de los pacientes y creando valor para nuestros grupos de interés.



Carta del CEO

El 2017 ha sido un año decisivo para el Grupo Quirónsalud, no sólo por los resultados y logros alcanzados, sino porque marca el inicio de un proceso de integración en el mayor grupo hospitalario europeo y uno de los primeros del mundo, el Grupo Fresenius-Helios.

Esta situación nos hace afrontar el futuro con un altísimo nivel de responsabilidad y convencidos de que las buenas prácticas en gobierno corporativo nos aportan seguridad económica y jurídica, garantizando nuestro crecimiento de manera sostenible.

Consideramos que reportar nuestras actividades desde todas sus perspectivas, resulta fundamental en estos tiempos en los que la confianza es crucial y en el que los activos intangibles son claves ahora, más que nunca, en el valor de una compañía.

Por ello, es un orgullo presentar nuestra Memoria de RSC correspondiente al ejercicio 2017 y tomando como marco de referencia los Estándares internacionales GRI.

En este contexto, nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa adquiere gran relevancia como herramienta estratégica, incorporando criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones que tienen que ver con la dirección general de la compañía y sus políticas corporativas.

Consideramos indispensables los mecanismos de control sobre el correcto desempeño de la dirección ejecutiva, la implementación del plan estratégico del negocio y el establecimiento de los procedimientos adecuados para garantizar que tanto la empresa, como sus directivos, empleados y terceros, cumplen con el marco norma-

tivo aplicable en materia de gobierno corporativo.

Durante el ejercicio 2017 hemos seguido creciendo alcanzando una cifra de ingresos consolidados de 2.800 millones de euros, y seguimos creando empleo de calidad hasta alcanzar casi los 40.000 empleados.

Hemos invertido 180 millones de euros en mejorar nuestra red asistencial y nuestros centros continúan siendo referentes con resultados de satisfacción de pacientes y familias por encima de la media del sector.

Gracias al esfuerzo y a la ilusión de todo el gran equipo de personas que conforman nuestra organización, hemos dado grandes pasos y hemos conseguido afianzar nuestro plan de Responsabilidad Social Corporativa con horizonte en el 2020. Continua-

mos desplegando las líneas estratégicas que aporten valor al negocio en su conjunto, trabajando el impacto en las diferentes áreas de la compañía, motivo por el cual esto no sería posible sin la implicación de toda la organización, representada de manera excepcional por nuestro Comité de RSC, creado en 2016.

Por otra parte, desde la Fundación Quirónsalud continuamos con la promoción de la salud en todas sus formas, mediante acciones llevadas a cabo en nuestras cuatro líneas de trabajo: cooperación internacional, generación del conocimiento, apoyo a pacientes y familias, y promoción de estilos de vida saludables.

Tenemos por delante el reto de estar a la altura del gran grupo hospitalario que somos y seguir creciendo de manera sostenible. Continuaremos con nuestras políticas de crecimiento y de expansión,

pero queremos hacerlo maximizando la calidad asistencial y seguridad de los pacientes y creando valor para nuestros grupos de interés.

Además, tenemos un firme compromiso con la protección del medio ambiente, crucial para la salud de las personas, y con la promoción de una sociedad más justa y beneficiosa para todos.

Seguiremos trabajado con el convencimiento de que debemos ser parte activa en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por Naciones Unidas como hoja de ruta hasta 2020 y, concretamente, con la misión de conseguir abanderar en nuestras acciones el Objetivo 3 que nos vincula, de forma directa, por razón de nuestro sector y actividad:

“Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”

Nos queda mucho por hacer y afrontamos el reto con gran entusiasmo y con la garantía del compromiso de nuestras personas. Gracias.

Héctor Ciria.
Consejero Delegado
Grupo Quirónsalud



1.

Grupo Sanitario
Principales magnitudes de la compañía



Profesionales de la Unidad del Adolescente Hospital Quirónsalud Palmaplanas

1.1. Nuestra trayectoria

¿QUIÉNES SOMOS?

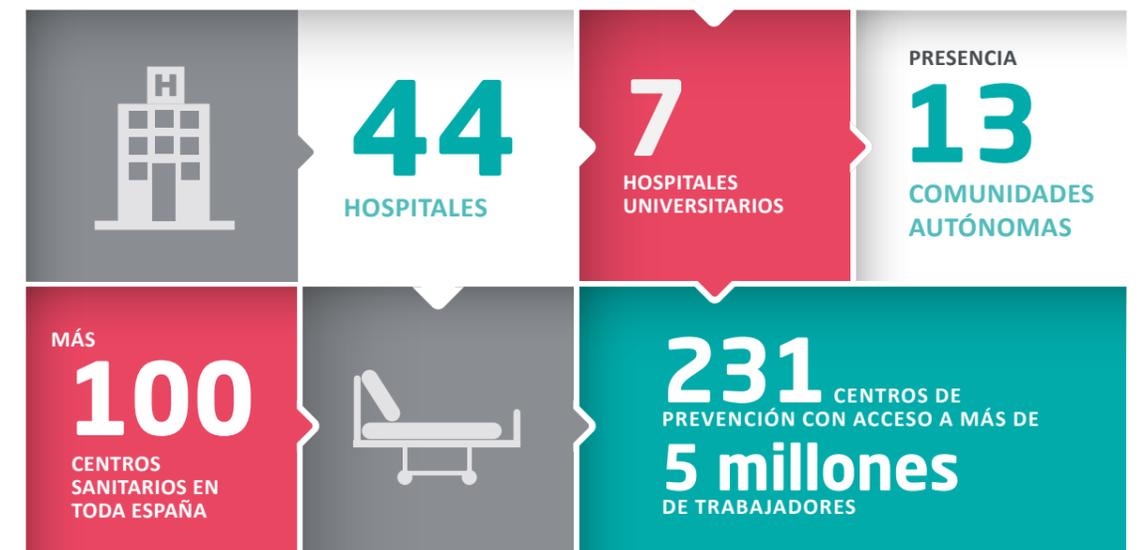
En 2017, **Quirónsalud** se integra en la compañía alemana Helios (perteneciente al Grupo Fresenius) cuyo resultado ha sido el primer operador hospitalario europeo y uno de los más importantes del mundo. El nuevo grupo tiene más de 100.000 empleados, gestionará 155 centros sanitarios y mantendrá ambas marcas, **Quirónsalud** en España y **Helios** en Alemania.

El principal accionista de Fresenius es una fundación sin ánimo de lucro, denominada Else Kröner-Frese-

nus-Stiftung, que tiene como objetivo la investigación médica y el desarrollo de proyectos medico-humanitarios.

El grupo alemán, considerado desde hace tiempo como el número uno del sector en Europa, ha valorado a **Quirónsalud** como una referencia en el sector a nivel internacional, dado que la compañía española logró consolidarse en poco tiempo entre las mejores del continente europeo.

DATOS GLOBALES DE COMPAÑÍA 2017



Datos 2017

AMPLIA RED DE CENTROS Y ESPECIALIDADES

GALICIA : 2

Hospital	Ciudad
H. Quirónsalud A Coruña	A Coruña
H. Quirónsalud Miguel Domínguez*	Pontevedra

MADRID : 10

Hospital	Ciudad
H. Univ. Fundación Jiménez Díaz	Madrid
Hospital La Luz	Madrid
H. Ruber Internacional	Madrid
Hospital Ruber Juan Bravo**	Madrid
H. Quirónsalud San José	Madrid
H. Univ. Rey Juan Carlos	Móstoles
H. Univ. Quirónsalud Madrid	Pozuelo de A.
Hospital General de Villalba	C. Villalba
H. Univ. Infanta Elena	Valdemoro
H. Quirónsalud Sur	Alcorcón

EXTREMADURA : 3

Hospital	Ciudad
H. Quirónsalud Clideba	Badajoz
H. Quirónsalud Cáceres	Cáceres
H. Quirónsalud Santa Justa	V. de la Serena

ANDALUCÍA : 5

Hospital	Ciudad
H. Quirónsalud Sagrado Corazón	Sevilla
H. Quirónsalud Infanta Luisa	Sevilla
H. Quirónsalud Marbella	Marbella
H. Quirónsalud Málaga	Málaga
H. Quirónsalud C. de Gibraltar	Los Barrios

CANARIAS : 2

Hospital	Ciudad
H. Quirónsalud Tenerife	S. C. Tenerife
H. Quirónsalud Costa Adeje	Adeje

PAÍS VASCO : 3

Hospital	Ciudad
H. Quirónsalud Bizkaia	Bilbao
Policlínica Gipuzkoa	S. Sebastián
H. Quirónsalud Vitoria	Vitoria

ARAGÓN : 1

Hospital	Ciudad
H. Quirónsalud Zaragoza	Zaragoza

CATALUÑA : 7

Hospital	Ciudad
H. Univ. Sagrat Cor	Barcelona
Centro Médico Teknon	Barcelona
H. Quirónsalud Barcelona	Barcelona
H. El Pilar - Centre Cardiovascular Sant Jordi	Barcelona
H. Univ. Dexeus	Barcelona
H. Univ. General de Catalunya	S. Cugat V.
H. Quirónsalud del Vallès	Sabadell

BALEARES : 3

Hospital	Ciudad
H. Quirónsalud Palmaplanas	P. Mallorca
Clínica Rotger	P. Mallorca
H. Quirónsalud Son Verí	P. Mallorca

COMUNIDAD VALENCIANA : 2

Hospital	Ciudad
H. Quirónsalud Valencia	Valencia
H. Quirónsalud Torrevieja	Torrevieja

MURCIA : 1

Hospital	Ciudad
H. Quirónsalud Murcia	Murcia

CASTILLA LA MANCHA : 3

Hospital	Ciudad
H. Quirónsalud Toledo	Toledo
H. Quirónsalud Albacete	Albacete
H. Quirónsalud Ciudad Real	C. Real

PRESENCIA NACIONAL CON 44 HOSPITALES EN 13 REGIONES Y 1 HOSPITAL EN PERÚ



* Complejo hospitalario que comprende dos hospitales: Hospital Quirónsalud Miguel Domínguez e Instituto de Neuro-rehabilitación Quirónsalud Pontevedra.
 ** Complejo hospitalario que comprende dos hospitales: Hospital Ruber Juan Bravo 39 Hospital Ruber Juan Bravo 49

6 HOSPITALES DE DÍA, 65 CENTROS AMBULATORIOS* :

231 CENTROS DE PREVENCIÓN

GALICIA : 5

- C.M. Quirónsalud A Coruña
- C.M. Quirónsalud Ferrol
- C.M. Quirónsalud Pontevedra
- Instituto Oftalmológico Quirónsalud A Coruña
- Centro de Rehabilitación Quirónsalud Pontevedra

MADRID : 11

- CEP Pontones
- CEP Argüelles
- C.E. Cristo Rey
- CEP Navalcarnero
- CEP Villaviciosa Odon
- C.M. Ruber Juan Bravo
- C.M. Ruber Juan Bravo Maldonado
- C.M. Quirónsalud Tres Cantos
- Hospital de Día Quirónsalud Alcalá de Henares
- Centro de Rehabilitación Ruber Juan Bravo
- Centro de Estética Ruber Juan Bravo

EXTREMADURA : 4

- C.M. Quirónsalud Badajoz
- C.M. Quirónsalud Mérida
- IERA - Instituto Extremeño de Reproducción Asistida
- Radioterapia Cáceres

ANDALUCÍA : 17

- Hospital de Día Ave María
- C.M. Quirónsalud Aljarafe
- C.M. Quirónsalud Sevilla Este
- C.M. Quirónsalud Manuel Siurot
- C.M. Quirónsalud Málaga
- C.M. Quirónsalud Fuengirola
- C.M. Quirónsalud Marbella
- C.M. Quirónsalud Guadalete
- C. Diálisis Quirónsalud Marbella
- Unidad Tráfico Quirónsalud Marbella
- Centro Médico Quirónsalud Condes de Bustillo
- Centro Médico Quirónsalud Condes de Bustillo 36
- Centro Médico Quirónsalud Mairena
- Centro Médico Quirónsalud Los Remedios
- Centro Médico Quirónsalud Nervión
- Centro Médico Quirónsalud Alameda
- Centro Médico Quirónsalud Espartinas

PAÍS VASCO : 4

- Hospital de Día Quirónsalud Donostia
- C. M. Quirónsalud Bilbao
- Centro de Rehabilitación Quirónsalud Vitoria
- Centro de Resonancia Policlínica Gipuzkoa Irún

NAVARRA : 1

- Instituto de Reproducción Asistida Quirónsalud Pamplona

ARAGÓN : 1

- Hospital de Día Quirónsalud de Zaragoza

CATALUÑA : 2

- Centro Médico Quirónsalud Aribau
- Instituto Oftalmológico Quirónsalud Barcelona

BALEARES : 9

- Centro Médico Quirónsalud Playa de Muro
- Centro Médico Quirónsalud Sa Pobla
- Centro Médico Quirónsalud Nureduna
- Centro Médico Quirónsalud Palma Nova
- Centro Médico Quirónsalud Sóller
- Centro Médico Quirónsalud Inca
- Centro Médico Quirónsalud Manacor
- Centro Médico Quirónsalud Arenal
- Centro Médico Quirónsalud Campos

COMUNIDAD VALENCIANA : 7

- C.M. Quirónsalud Blasco Ibáñez
- C.M. Quirónsalud Severo Ochoa
- C.M. Quirónsalud Plaza Legión Española
- C.M. Quirónsalud Valencia
- C.M. Quirónsalud Artes Gráficas
- C.M. Quirónsalud Orihuela
- C.M. Quirónsalud Santa Pola

MURCIA : 1

- Instituto de Reproducción Asistida Quirónsalud Dexeus Murcia

CASTILLA LA MANCHA : 7

- Hospital de Día Quirónsalud de Talavera
- C.M. Quirónsalud Puertollano
- Clínica Quirónsalud Alcázar De San Juan
- C.M. Quirónsalud Plaza del Madroño
- C.M. Quirónsalud Albacete
- Centro de Rehabilitación Quirónsalud Talavera
- Centro de Rehabilitación Quirónsalud Toledo



QUIRÓNSALUD INTERNACIONAL

EMIRATOS ÁRABES UNIDOS : 1

- Ophthalmological Institute Quirónsalud Dubai

* Incluye: Centro de especialidades, Centros médicos, Centros de Rehabilitación, Institutos Oftalmológico, Unidad de tráfico, Institutos de Reproducción Asistida, Centros de RNM y Unidad de Radioterapia.

NUESTRA RED

Durante el ejercicio 2017, el Grupo se ha mantenido como el líder en el mercado hospitalario español y ha continuado su expansión internacional. Al igual que en el anterior ejercicio, se ha continuado con el proceso de expansión en España con la adquisición de varios centros, entre los que destaca el grupo Clinic Balear.

Asimismo, se ha continuado la expansión internacional mediante la apertura de un Centro Oftalmológico en Dubai.

NUESTROS SERVICIOS

SIEMPRE CERCA DE NUESTRO PACIENTE

Cubrimos **todas las especialidades médicas** siendo un referente en las áreas de:



ONCOLOGÍA



GINECOLOGÍA



CARDIOLOGÍA



PEDIATRÍA



NEUROLOGÍA

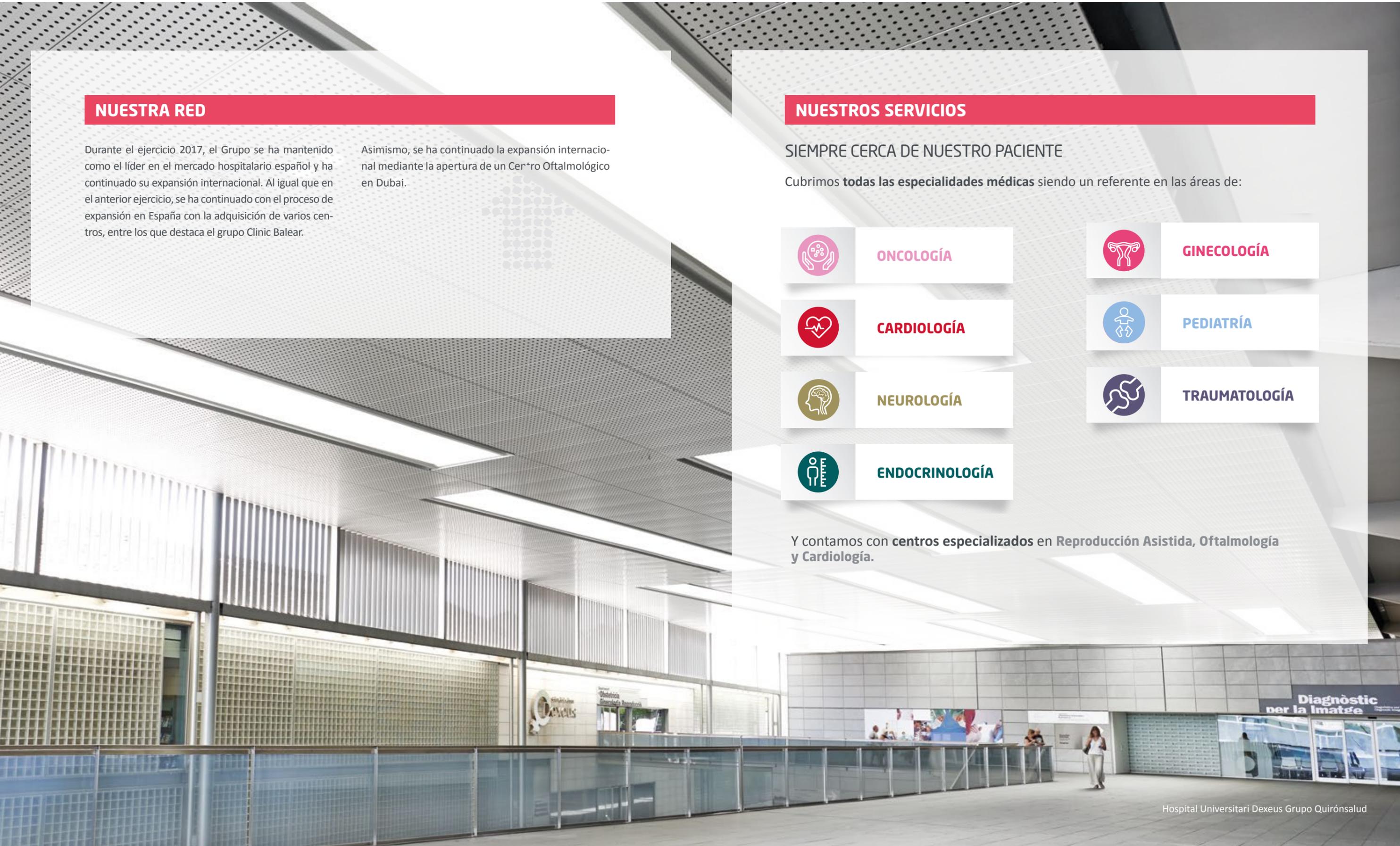


TRAUMATOLOGÍA



ENDOCRINOLOGÍA

Y contamos con **centros especializados en Reproducción Asistida, Oftalmología y Cardiología.**



1.2. Cifras clave de actividad

NUESTRA UNIÓN

EVOLUCIÓN DE MAGNITUDES ECONÓMICAS

- En el ejercicio de 2017 **Quirónsalud** ha alcanzado una cifra de ingresos consolidados de **2.800 M€**.
- Durante 2016, **Quirónsalud** ha hecho **una inversión de 180 M €** en mejoras de la red asistencial, tanto en renovación tecnológica del equipamiento como en mejoras en nuestras instalaciones.
- Con nuestra integración a finales de 2017 en el grupo alemán **Fresenius-Helios**, nos convertimos en el primer operador sanitario europeo y uno de los más importantes del mundo, llegando a contar con más de **100.000 empleados** y gestionando **más de 150 centros sanitarios**.



Hospital Quirónsalud Barcelona



Cifra de ingresos consolidados en 2017:
2.800.000.000€

**Crecimiento económico
respecto a 2016:**
10%



Inversión en la red asistencial:
(mejoras y tecnología) (nuevos centros)
180.000.000€

Nº total de empleados:
31.725



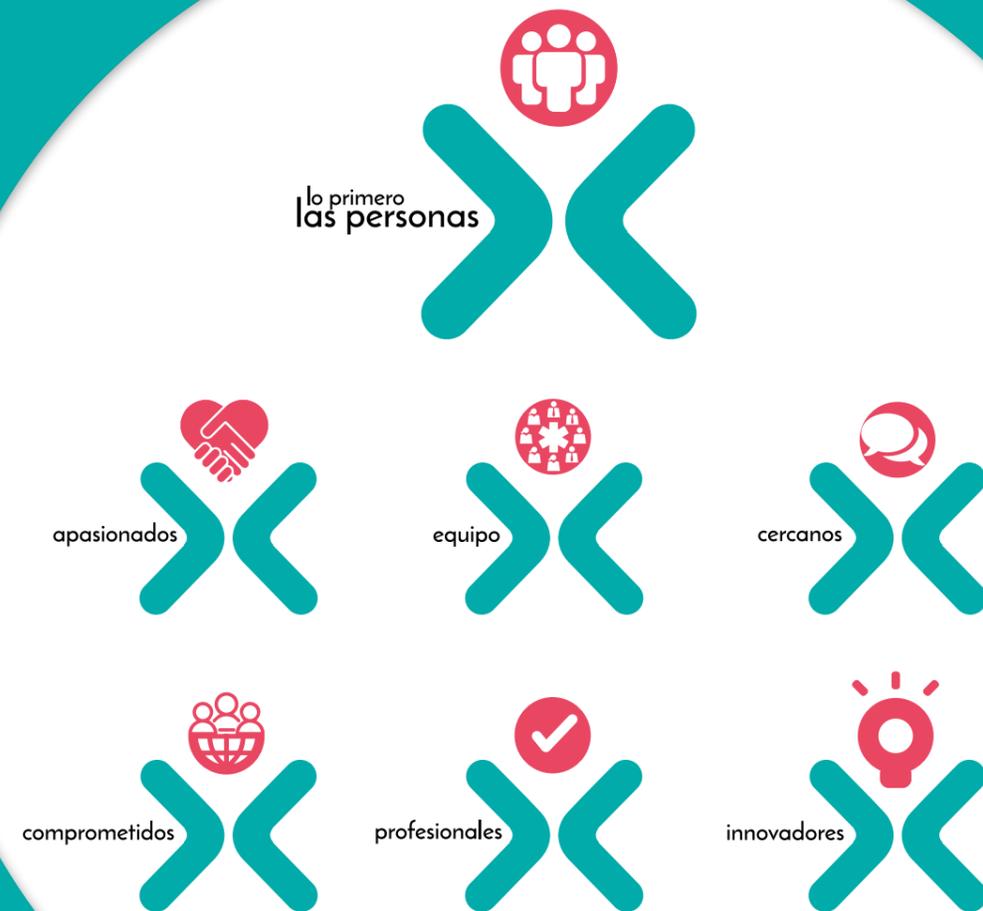
Proyección internacional:
Apertura de un Centro Oftalmológico en Dubai
Consolidación del Hospital Ricardo Palma de Perú

Magnitud de la red asistencial:

44 Hospitales, más de 100 centros de salud, más de 300 centros de prevención



1.3. Marca de confianza: Misión, Visión y Valores



NUESTROS VALORES

LO QUE NOS HACE ÚNICOS

- Todos los centros **Quirónsalud** comparten valores como la excelencia clínica, la apuesta por la tecnología, el compromiso con la innovación y la investigación, y el trato personalizado hacia los pacientes y sus familiares.
- **Nuestros valores nos hacen diferentes y únicos**, y construyen y refuerzan nuestra identidad.
- Responden y expresan nuestro posicionamiento: la salud persona a persona.
- Nuestra filosofía Trato y Tratamiento es un programa de formación continua para el personal donde se transmite una forma de tratar al paciente de manera más humana, individualizada y cercana.

trato⁺
y tratamiento



NUESTRA MARCA

EL VALOR DE UNA MARCA FUERTE CON ALGO GRANDE QUE DECIR

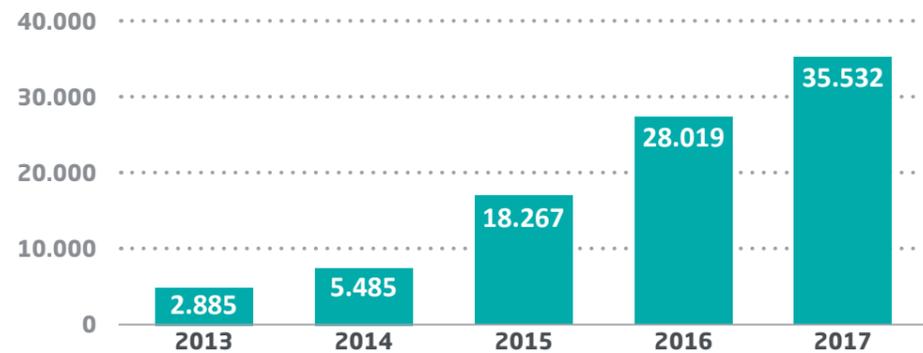
El posicionamiento y notoriedad de Quirónsalud en el año 2017 ha crecido en consonancia con la difusión de contenidos relativos a la innovación, la investigación clínica y la divulgación sanitaria, que se consolidan como ejes de comunicación con los pacientes y sus familias, con el equipo humano y con la sociedad.

La excelencia de sus profesionales, portavoces de sus diferentes especialidades y responsables del prestigio de la compañía, así como el patrocinio por parte del Grupo de diferentes activi-

dades vinculadas con la salud y los valores del deporte son algunos de los activos fundamentales de la presencia de marca.

Con más de 35.500 impactos en medios generalistas, regionales y especializados y más de 133.000 menciones en redes sociales, la visibilidad del Grupo y de sus centros continúa experimentando un constante crecimiento. Especialmente destacable es el aumento de noticias registradas en medios de comunicación con respecto a 2016, con un aumento superior al 26%.

IMPACTOS



Las noticias corporativas han tenido una gran presencia en 2017. Operaciones como la compra de Quirónsalud por parte del grupo alemán Fresenius Helios, el centro de medicina deportiva que Quirónsalud construirá en la 'Quinta Torre' de la Castellana de Madrid o la puesta en marcha del primer centro de protonterapia de España han originado informaciones con mensajes positivos, en línea con el tono impulsado desde la Dirección de Comunicación de la compañía. Además, las informaciones relativas a la constante apuesta por la innovación, la inversión en el sector sanitario y la atención a famosos y deportistas de élite son temas recurrentes ligados a la marca y generadores de visibilidad.

Quirónsalud mantiene una relación abierta, colaborativa y proactiva con los medios de comunicación, basada en la generación de información avalada y de interés en función de los distintos receptores.

La actividad en redes sociales de Quirónsalud se basa en divulgar sus actividades, informar de hábitos saludables y

proporcionar consejos o recomendaciones a la sociedad. Los contenidos de interés están enfocados a concienciar a la población sobre la importancia de adoptar las rutinas adecuadas para prevenir enfermedades. Los profesionales de las diferentes especialidades son claves a la hora de establecer pautas que aportan un sólido conocimiento de las actitudes generales encaminadas al cuidado de la salud.

La conversación en torno a Quirónsalud y a sus centros es mayoritariamente en positivo, con un 88% de las menciones en tono favorable a la compañía. Twitter es la red social que más reputación digital genera al Grupo. Su constante interacción con los usuarios influye de forma decisiva en una mejora de su imagen de marca. A través de sus diferentes canales sociales (Twitter, YouTube, Instagram, LinkedIn y Facebook), Quirónsalud concede una atención más ágil y personalizada a sus pacientes y usuarios, habilitando canales de recepción y gestión de dudas y sugerencias.



ADHESIONES Y ALIANZAS

Entre las **organizaciones de carácter internacional** con las cuales colaboramos de forma directa cabe destacar:

- Adhesión al **Pacto Mundial de Naciones Unidas** (Global Compact).
- Miembros de la asociación empresarial **FORÉTICA**.
- Somos miembros de la **AEF (Asociación Española de Fundaciones)**.
- Relación consolidada con la **AECC (Asociación Española Contra el Cáncer)**.
- Miembros del patronato de la **Fundación SERES**.

1.4. Hitos 2017. Nuestra aportación de valor económico, ambiental y social

NUESTROS PRINCIPALES LOGROS 2017 EN CIFRAS

DESEMPEÑO ECONÓMICO

2.800 M€
Ingresos consolidados

180 M€
en mejoras de la red asistencial

44
Hospitales en España

Expansión internacional:
Hospital en Perú y Centro Oftalmológico en Dubai

98%
Proveedores corporativos españoles

31.725
empleados

74%
Contratos fijos

PRÁCTICAS LABORALES

75%
Mujeres

100%
empleados cubiertos por convenio colectivo

54
nacionalidades en nuestra plantilla

IMPACTO SOCIAL

1.630
Proyectos de investigación
1.029 publicaciones científicas y
4 solicitudes de patente

8.226.334
consultas

Más de
640.000
Usuarios del Portal del Paciente

@ 5%
actos médicos online

más de
3.000
alumnos

Cooperación internacional
500.000€
a Fundación Recover. **14** pacientes de **5** países tratados con éxito

21

Hospitales con certificado en Gestión Ambiental ISO 14001

Reducción del **5%** en intensidad energética (KW/actividad)

IMPACTO AMBIENTAL

5
Hospitales certificados en Gestión Energética ISO 50001

6.000
documentos diarios a través de EDI (Electronic Data Interchange):
evitamos **2 millones** de registros en papel

90%
de productos químicos en envases reciclables



I Jornada de Servicios de Urgencias en Quirónsalud



2.

Gestión ética y transparente
Buen Gobierno Corporativo

2.1. Sistema de Gestión de Riesgos y Compliance



Durante el año 2017 hemos puesto en marcha nuestro **sistema de gestión de riesgos**, comenzando por los riesgos de cumplimiento, para poder disponer de criterios y políticas que permitan identificar, evaluar y gestionar los riesgos más significativos para

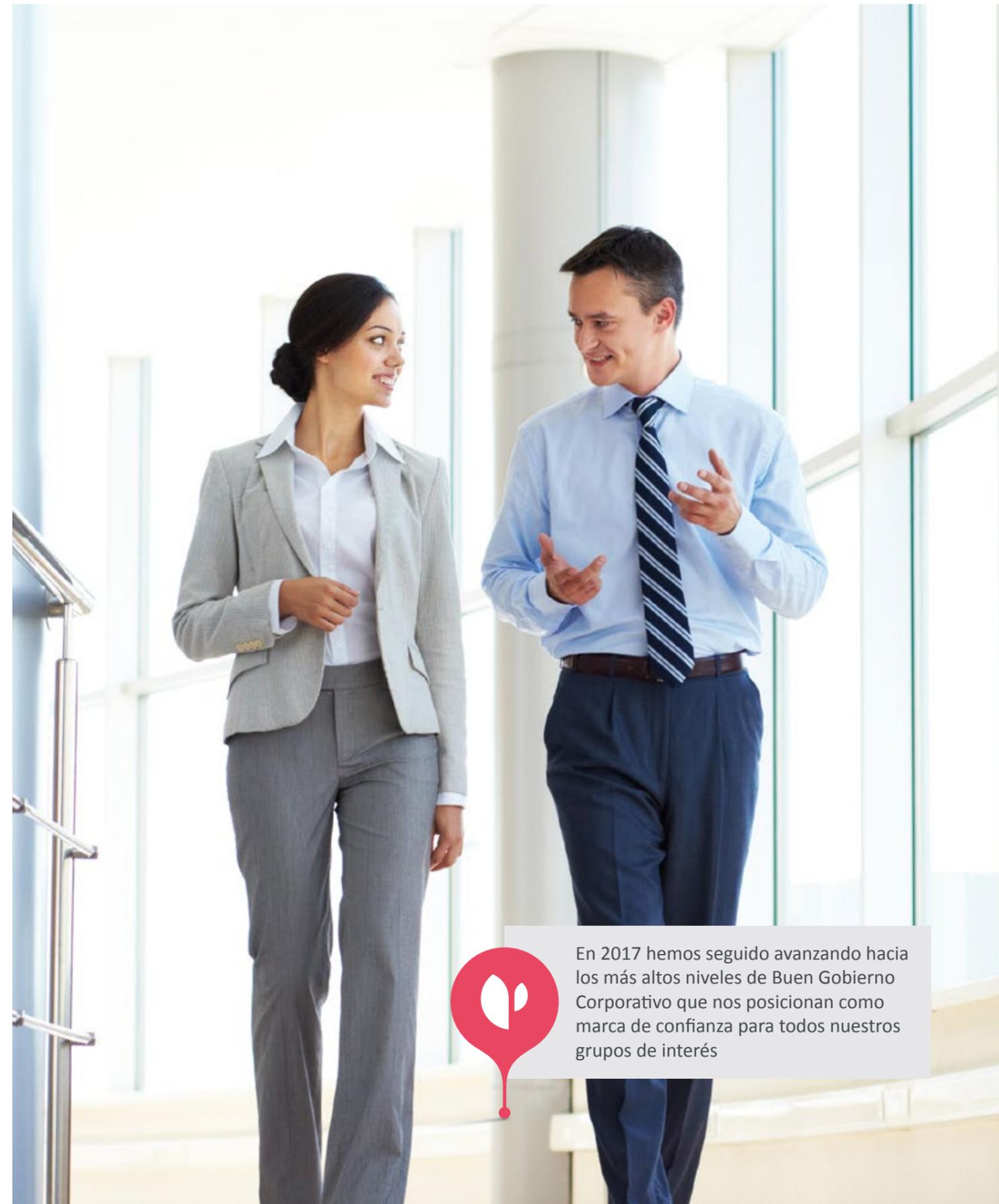
la compañía. Para ello, se realizó el inventario de riesgos, se procedió a su evaluación, y se obtuvo el **mapa de riesgos del grupo**, como punto de partida para la implementación de acciones que eviten cualquier incumplimiento.

- 1. TAXONOMÍA DE RIESGOS**
 Identificación del universo o inventario de riesgos que afectan a Quirónsalud considerando los negocios y mercados en los que opera y confirmación de los mismos mediante reuniones con los directivos del Grupo.
- 2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN**
 Definición de los criterios de evaluación de los riesgos en cuanto a impacto (económico, operacional, reputacional), probabilidad de materialización del riesgo y nivel de gestión del riesgo.
- 3. EVALUACIÓN Y PRIORIZACIÓN DEL RIESGO**
 Se ha llevado a cabo la evaluación de los riesgos (Impacto inherente, probabilidad inherente y nivel de gestión del riesgo) en base a la información obtenida en las distintas reuniones mantenidas, así como en la documentación disponible.

Asimismo, en 2017 se creó el **Comité de Compliance**, al cual se ha integrado el Comité de RSC creado ya en 2016. De esta integración surge el Comité de Compliance y RSC, representado por todas las direcciones de la Compañía. Desde el área corporativa de RSC se apoya trasladando tendencias y requisito normativos y de mercado, y promoviendo a través de canales de comunicación internos, las directrices corporativas de buen gobierno hacia los centros y a mandos intermedios.

Por tanto, el **Comité de Compliance y RSC** es el órgano que ejerce la **debida función de supervisión, vigilancia y control, para asegurar el cumplimiento y prevenir la comisión de delitos** en el seno de la empresa, así como para **detectar y actuar ante posibles conductas delictivas** en la organización.

Como objetivo y actuación en marcha, está el disponer de un **Canal de Denuncias externo**, gestionado por un tercero independiente de la compañía, con acceso a este Comité y al Consejo en caso de ser necesario.



En 2017 hemos seguido avanzando hacia los más altos niveles de Buen Gobierno Corporativo que nos posicionan como marca de confianza para todos nuestros grupos de interés



2.2. Código Ético y de Conducta

El Código Ético y de Conducta, en vigor desde 2016, regula los comportamientos responsables de todos los empleados en el desarrollo de su actividad.

el respeto a los Derechos Humanos, el protocolo de acoso y el canal de denuncias, o las políticas de regalos e invitaciones. Una vez aprobada esta nueva versión, se realizarán campañas de difusión y formación entre los empleados.

Actualmente, este Código está siendo revisado para plasmar con mayor rotundidad aspectos tales como



2.3. Adhesión a iniciativas externas

Mantenemos nuestro compromiso firme en materia de Buen Gobierno mediante la adhesión a iniciativas externas que respaldan nuestra actuación:

1 Ya en 2016 nos convertimos en el primer grupo hospitalario en adherirse en calidad de socio a la Red Española Pacto Mundial de Naciones Unidas, entrando también a formar parte de la Red Global.



Nos convertimos así en firmes impulsores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



2 Seguimos formando parte del **Clúster Español de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad**, puesto en marcha por Forética en el año 2016. Este Clúster es una plataforma de empresas con el objetivo de servir de punto de encuentro empresarial en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo en esta materia.

La adhesión a esta iniciativa es una muestra más del nivel de compromiso de Quirónsalud en el ámbito del Buen Gobierno Corporativo. Formar parte de este Clúster implica cumplir una serie de requisitos, entre ellos: disponer de una infraestructura de reporte, buen gobierno o sistema de prevención de delitos; publicar, al menos anualmente, los resultados de desempeño en materia de transparencia, buen gobierno e integridad; y designar un interlocutor estable a nivel director y/o responsable de sostenibilidad, compliance o relaciones con inversores.

Durante el año 2017, hemos seguido colaborando con el Clúster para desarrollar y difundir herramientas que pongan en valor el vínculo entre la transparencia y la competitividad, destacando el interés creciente de inversores por aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno (ASG), así como la necesidad de trasladar las prácticas responsables a clientes y proveedores, uno de los objetivos clave para Quirónsalud en materia de Buen Gobierno.



Presentación de la guía 10 consejos de tu pediatra para cuidar la salud de los niños este verano, editada por el Servicio de Pediatría del Hospital Quirónsalud Miguel Domínguez en Escola Infantil de A Parda (Pontevedra)



3.

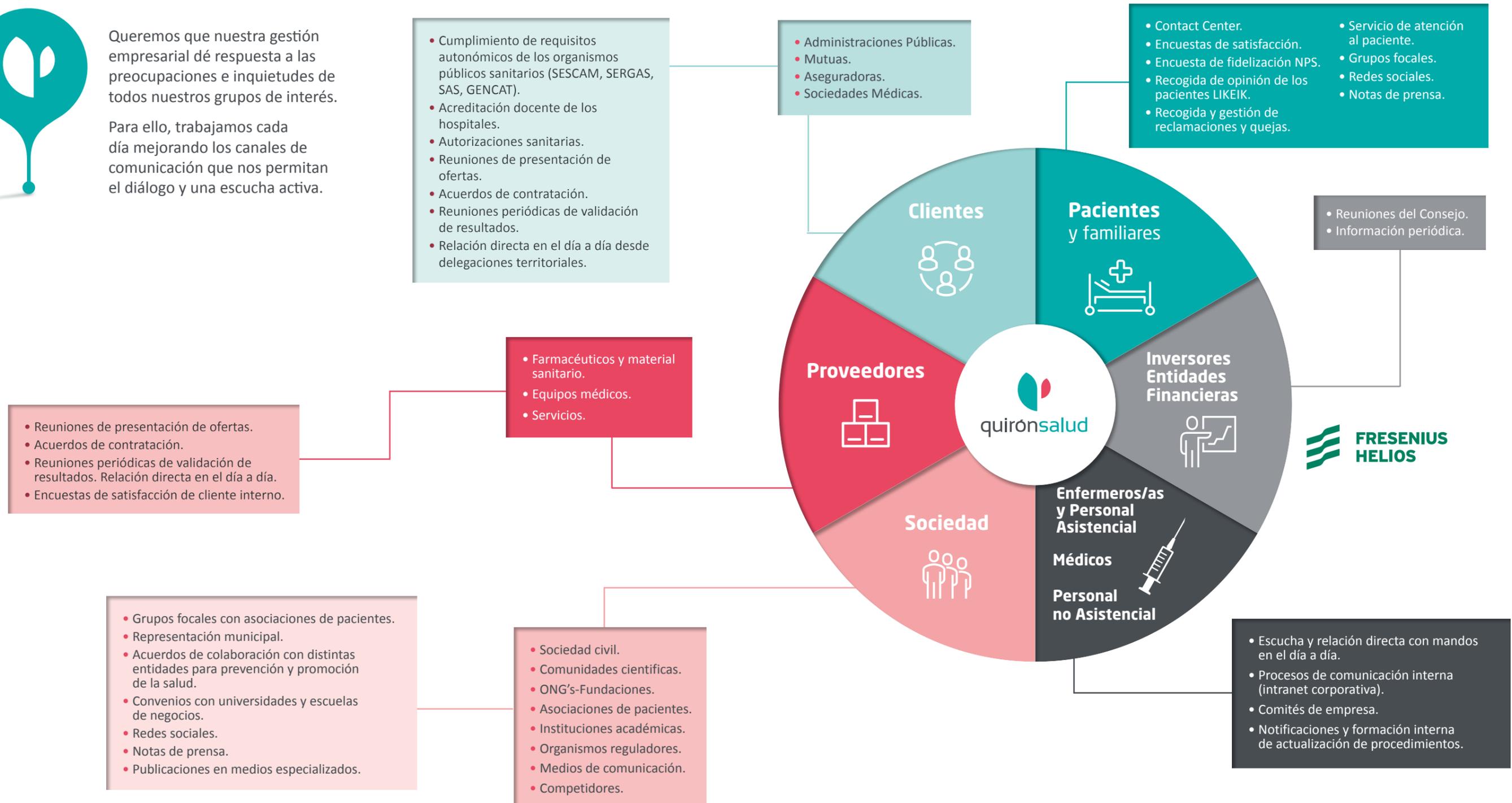
Nuestros asuntos materiales
Nuestros Grupos de interés

3.1. Comunicación y diálogo constante



Queremos que nuestra gestión empresarial dé respuesta a las preocupaciones e inquietudes de todos nuestros grupos de interés.

Para ello, trabajamos cada día mejorando los canales de comunicación que nos permitan el diálogo y una escucha activa.



CONTACT CENTER CORPORATIVO

Los **pacientes y sus familias** son para Quirónsalud uno de los grupos prioritarios y con los que mantiene una relación muy directa, poniendo a su disposición vías de comunicación ágiles y accesibles.

Con el **Contact Center Corporativo** como pilar estratégico para la excelencia de nuestro servicio, continuamos avanzando manteniendo nuestros cuatro ejes clave de actuación:

Asimismo, nos sentimos orgullosos de nuestro **Programa Trato y Tratamiento**, iniciado ya en 2010 y en el que seguimos avanzando cada año. Este programa nació para garantizar la **mejor atención y el trato al paciente**, potenciando una cultura de trabajo orientada a la mejora con el fin de responder de manera eficaz a sus necesidades.

En este marco, seguimos proporcionando a nuestros profesionales la formación adecuada en el contacto con colectivos específicos (Recepción, Admisión, Atención telefónica, Urgencias, etc.)



Refuerzo y potenciación de **una imagen unificada de grupo**

Implantación de **tecnología de gestión multicanal específica** de Contact Center



Visión 360º de la atención. Gestión Multicanal

Atender al paciente a través de cualquier canal (teléfono, e-mail, webs, redes sociales...)

Fidelización de los pacientes con los hospitales del grupo

A lo largo de esta Memoria, dedicamos un capítulo específico a cada uno de nuestros principales grupos de interés, destacando en ellos las actuaciones enfocadas a una mejor comunicación y consideración de sus demandas y expectativas.

3.2. Análisis de materialidad



Hemos identificado los temas relevantes para nuestros grupos de interés a través de los mecanismos de relación y diálogo implementados para cada uno de ellos. Asimismo, esta primera relación de temas se ha complementado con otros asuntos propuestos por la propia compañía.

Los **26 temas identificados** para su **análisis de materialidad**, divididos en tres categorías, económica (E), ambiental (A) y social (S), se han codificado internamente a fin de facilitar posteriormente su clasificación y representación de su relevancia en la matriz de materialidad.

VALORAMOS **26** TEMAS:

5 CATEGORÍA ECONÓMICA

- E1: Desempeño económico
- E2: Presencia en el mercado
- E3: Consecuencias económicas indirectas
- E4: Prácticas de adquisición
- E5: Ética, integridad y lucha contra la corrupción



7 CATEGORÍA AMBIENTAL

- A1: Materiales
- A2: Consumo de energía
- A3: Consumo de agua
- A4: Afección a la biodiversidad
- A5: Emisiones a la atmósfera (GEI: gases de efecto invernadero)
- A6: Efluentes y residuos
- A7: Evaluación ambiental de proveedores



14 CATEGORÍA SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

- S1: Empleo
- S2: Relaciones entre los trabajadores y la dirección
- S3: Salud y seguridad laboral
- S4: Formación y desarrollo profesional.
- S5: Diversidad e igualdad de oportunidades

DERECHOS HUMANOS

- S6: Evaluación de derechos humanos.

SOCIEDAD

- S7: Investigación médica, innovación y docencia
- S8: Acción social y comunidades locales
- S9: Cumplimiento regulatorio en todos los ámbitos (socioeconómico, ambiental, en la prestación del servicio)

RESPONSABILIDAD SOBRE SERVICIOS

- S10: Salud y seguridad de los pacientes
- S11: Información sobre los servicios médicos
- S12: Satisfacción de pacientes y sus familias
- S13: Comunicaciones comerciales y marketing responsable
- S14: Privacidad del paciente y confidencialidad de la información



Un año más, hemos procedido a aplicar nuestra **metodología de materialidad** para determinar la relevancia de los temas y priorizar en función de la escucha a los grupos de interés y de criterios estratégicos de compañía.

Este método permitirá a la organización disponer de una lista objetiva de asuntos relevantes de creación de valor para los grupos de interés identificados, y valorar la materialidad, la prioridad y el grado de cobertura de cada uno de ellos.

La priorización se basará en los principios de Materialidad y de Participación de los Grupos de Interés (GI): para determinar si un tema o aspecto es o no material para **Quirónsalud**, nuestra metodología combina factores internos y externos.

Como criterios para el análisis interno de la relevancia de los temas de RSC, se han añadido dos con respecto a la metodología del periodo anterior: resultados del análisis de riesgos de compañía y directrices de nuestra empresa matriz (Fresenius)

CRITERIOS DE COMPAÑÍA

- Resultados del mapa de riesgos de Compañía.
- Impactos financieros directos a corto-medio plazo.
- Asuntos sometidos a requisitos de tipo legal o normativo.
- Directrices de la compañía matriz.
- Políticas y prácticas de la competencia.
- Cuestiones emergentes para liderar.

Para cada asunto evaluado se obtendrían dos valores numéricos, uno según criterios propios de Quirónsalud y otro según criterios basados en los grupos de Interés.

Hemos caracterizado los temas como **críticos, significativos, emergentes o menores:**

Crítico

Tema clave que se considera prioritario e ineludible para la compañía.

Significativo

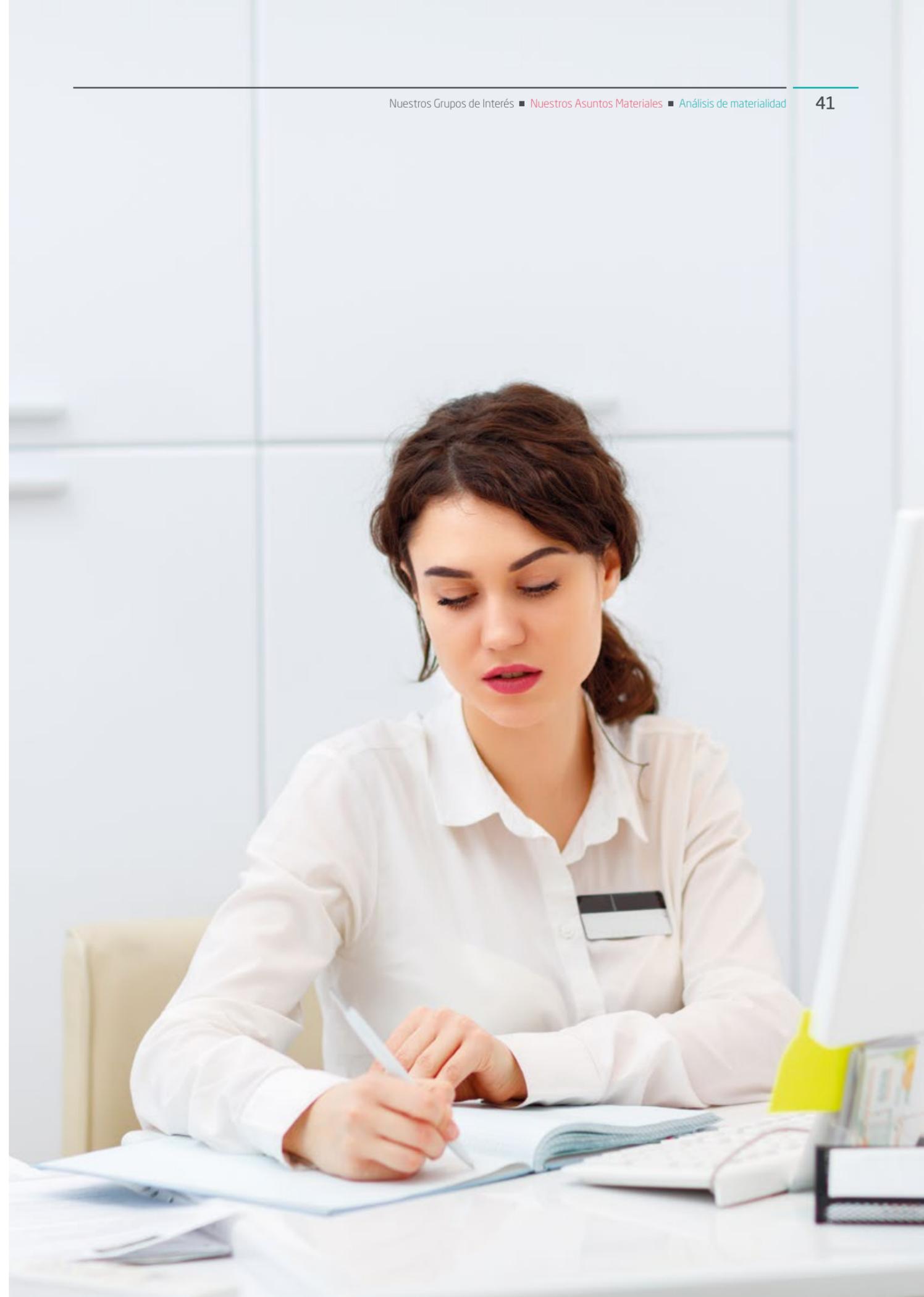
Tema relevante que debe ser tenido en cuenta para actuar en la medida de lo posible sobre su impacto.

Emergente

Tema cuya importancia se considera inferior a los anteriores casos y sobre el que la compañía puede actuar a medio plazo.

Menor

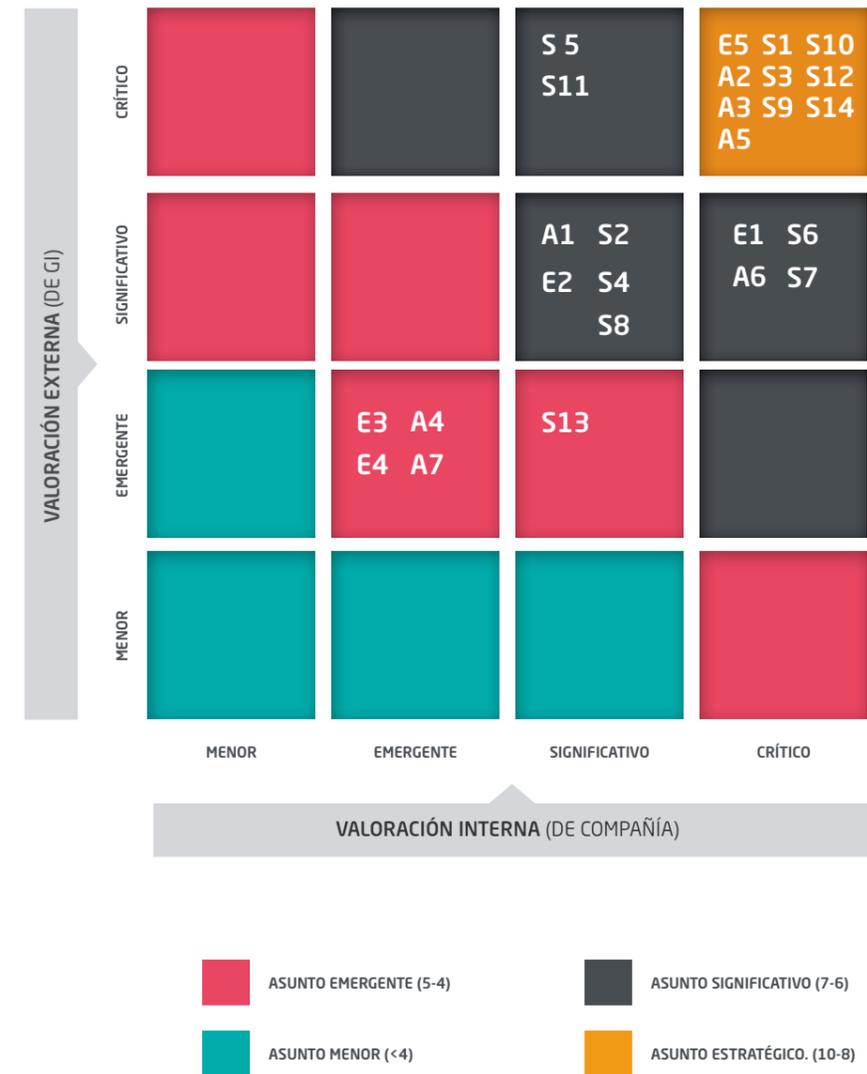
Asunto no relevante en el momento actual ó bien porque las actividades de la compañía no ocasionan impacto en ello.





Una representación visual de la prioridad de los aspectos, lo cual permite a la compañía priorizar y definir áreas de riesgo y oportunidad. Este análisis nos ha llevado a obtener la siguiente **matriz de materialidad**:

NUESTROS RESULTADOS: MATRIZ DE MATERIALIDAD



La Dirección de RSC supervisa los resultados del proceso de materialidad y aprueba la relación final de asuntos materiales. Estos resultados son compartidos y validados por el Comité de Dirección y/o Comité de Compliance y RSC.

A continuación se muestra la relación de los **21 asuntos identificados como prioritarios**, 10 de ellos clasificados como **estratégicos** y 11 como **significativos**:

NUESTROS ASUNTOS MATERIALES

<p>DIMENSIÓN ECONÓMICA</p> <p>Ética, integridad y lucha contra la corrupción (E5) Desempeño económico (E1) Presencia en el mercado (E2)</p> 	<p>DIMENSIÓN AMBIENTAL</p> <p>Energía (A2) Agua (A3) Emisiones (Gases de efecto invernadero) (A5) Residuos (A6) Materiales (A1)</p> 	<p>DIMENSIÓN SOCIAL</p> <p>Salud y seguridad de los pacientes (S10) Privacidad del paciente y confidencialidad de la información (S14) Satisfacción de pacientes y sus familias (S12) Empleo (S1) Salud y seguridad laboral (S3) Cumplimiento regulatorio (S9) Evaluación de los derechos Humanos (S6) Investigación, innovación y docencia (S7) Relaciones entre los trabajadores y la dirección (S2) Formación y desarrollo profesional (S4) Diversidad e igualdad de oportunidades (S5) Acción social (S8) Información sobre los servicios médicos (S11)</p> 
---	---	--

Nuestros asuntos materiales son la base de nuestras actuaciones en materia de RSC y en ellos se centra la información facilitada en esta Memoria.



4.

Salud centrada en la persona
Los pacientes y sus familias

4.1. Atención integral personalizada, cercana y transparente hacia el paciente y sus familias



El Grupo continúa en su apuesta decidida por potenciar la calidad asistencial y la seguridad clínica en sus centros, impulsando la investigación y las soluciones innovadoras para dar respuesta a las necesidades de nuestros pacientes.



En 2017 se ha continuado avanzando en la **homogenización y estandarización del proceso de atención a pacientes y familiares** derivado de la visión y valores del Grupo Quirónsalud.

De una parte se ha profundizado en los logros de 2016:

- Plena implantación del servicio de atención al paciente en todos los hospitales.
- Estandarización de la gestión y análisis de las quejas y reclamaciones según el procedimiento corporativo.
- Implantación de la Guía de acogida dirigida a los pacientes hospitalizados y sus acompañantes.
- Implantación la Guía de Estándares Corporativos de Atención en los Servicios de Urgencias.

Simultáneamente, se ha avanzado en la estandarización de nuevos procesos asistenciales, concretamente la atención ambulatoria, que se ha plasmado en la Estandarización de los procesos de atención en Consultas Externas y Procedimientos Ambulantes, previo lanzamiento

de la Guía de Estándares Corporativos de Atención con la adopción paulatina de los estándares y buenas prácticas en ella contemplados.

La priorización de estas áreas se justifica por ser las de mayor actividad del Grupo y las principales puertas de entrada a nuestros hospitales para los pacientes y acompañantes.

En todos estos casos, la estandarización ha partido de la definición de un proceso de atención homogéneo que, respetando las particularidades de cada centro, contribuya a la percepción por parte de los pacientes de una imagen de marca única, independientemente de la ubicación del centro y de las particularidades de su modelo de gestión.

También en 2017, a partir de los resultados de los indicadores de evaluación del funcionamiento del proceso de los centros de Quirónsalud, diseñados en 2016, se ha continuado avanzando en un sistema de gestión, monitorización y benchmark entre centros, que contribuye a la identificación de buenas prácticas y a la mejora continua, cuyos avances se desarrollan en otros apartados de esta Memoria.

Asimismo, se ha seguido desarrollando el programa Trato y tratamiento, centrando los esfuerzos en la mejora del trato al paciente en los servicios de urgencias.

Así se llevaron a cabo focus group con pacientes para, a partir del patient journey definido, identificar las expectativas de los pacientes y adecuar a ellas los servicios y el trato de los profesionales. Fruto de este trabajo es el Manual de trato y tratamiento en Urgencias, que servirá de base a la formación de los profesionales en esta materia.

Es destacable también, la colaboración iniciada en 2017 por Quirónsalud, con entidades que lideran la experiencia del paciente a nivel internacional. Se ha establecido un acuerdo con la **Cleveland Clinic** (líder internacional en este ámbito) para que su equipo apoye y asesore en la mejora continua de la

experiencia del paciente en los hospitales Quirónsalud. Como parte de este compromiso, un equipo de Cleveland Clinic visitó algunos centros de la compañía para conocer su enfoque y realizar recomendaciones de mejora, sobre la base de su experiencia y lecciones aprendidas. La Clínica Cleveland, líder mundial en visibilidad científica de la experiencia del paciente, es entre otras cuestiones pionera en crear la figura del Chief Experience Officer y la oficina de Experiencia del Paciente, que suponen un cambio fundamental en la visión tradicional de los servicios de atención al paciente.

Además, Quirónsalud también ha establecido un acuerdo con el **Beryl Institute**, comunidad mundial de casi 40,000 miembros e invitados que representan a más de 50 países, dedicada a mejorar la experiencia del paciente a través de la colaboración y el conocimiento compartido.



Profesionales del Hospital Quirónsalud Zaragoza

Por otra parte, en lo que se refiere a **tecnología y sistemas**, a lo largo de 2017 se han **invertido 45 millones de euros**, continuando con el despliegue y desarrollo de proyectos que contribuyen a mejoras en los procesos asistenciales y en la relación con el paciente. Entre ellos destacan los siguientes:

INCREMENTO DE ACTIVIDAD ONLINE CON EL PACIENTE



Hemos incrementado un 56% el número de pacientes activos en el portal del Paciente y hemos gestionado más de 1.400.000 citas a través de este portal.

Con una extensión a la práctica totalidad de los centros:

- En 2016 tuvimos 280.000 pacientes activos en el **Portal del Paciente**; en 2017 hemos alcanzado la cifra de **640.000 pacientes usuarios del portal**.
- **Se han puesto en marcha 130 procesos y protocolos asistenciales online**.
- El 57% de los usuarios son activos y realizan alguna gestión asistencial en el portal del paciente. Destacar las **más de 1.400.000 citas gestionadas por este canal** en 2017 frente a las 160.000 del año anterior.
- **8,2 % de las gestiones de cita realizadas online**

Por otro lado, y con un impacto todavía mayor en el cambio de modelo asistencial, se ha superado el **5% de actos de actos médicos online**, fundamentalmente en los 4 hospitales públicos de Madrid incluyendo e-consulta, servicios no presenciales y consultas evitadas por automatismos, como información automática sobre resultados no patológicos, monitorización y seguimiento 24 horas en casa, adelanto de información al médico y petición automática de pruebas para su realización antes de la primera consulta, hospitalización domiciliaria, conexión de residencias para acceso a servicios asistenciales hospitalarios online las 24 horas sin desplazamiento, posibilidad de consulta por videoconferencia, chat médico-paciente,

e-consulta con atención primaria en todas las especialidades, servicios avanzados de teledermatología, comunicación bidireccional por sms, etc.

Estos servicios se han empezado a extender a centros privados que remiten pacientes en Torre Vieja y Orihuela y a trabajadores de empresas a las que prestamos desde **Quirónprevención**, el servicio de Prevención de Riesgos Laborales. En este caso se ha habilitado un **servicio médico online accesible mediante chat**.

También se han generalizado canales de comunicación bidireccionales con pacientes por sms, y chat.

SEGUIMOS AVANZADO EN EL PROYECTO CASIOPEA

Este proyecto permite que el paciente tenga una única Historia Clínica dentro de los centros del Grupo Hospitalario Quirónsalud. Con Casiopea, la información clínica fluye a lo largo del proceso asistencial, ofreciendo a los profesionales una visión 360º de la situación del paciente y asegurando de este modo la transversalidad de la atención.

En 2017 hemos desarrollado el módulo de gestión de pacientes y facturación (Casiopea 3) para completar un único producto de **Historia Clínica Electrónica y gestión asistencial** con el que unificar todos los hospitales del grupo a partir de 2018, habiendo dado comienzo ya a la fase de pruebas.

Este proyecto de **Historia Clínica Electrónica Casiopea** se ha adaptado para su uso en los centros de reconocimientos médicos de **Quirónprevención**: desarrollo de plataformas de movilidad (monitorización de pacientes frágiles y de la entrada a quirófanos), apps para enfermería, auxiliares, limpieza y mantenimiento, y vías clínicas y automatismos sobre Casiopea.

En 2017 también se ha implantado ya la Historia Clínica Electrónica Casiopea en nuevos centros como el Hospital Ruber Internacional y el Hospital Sagrado Corazón.

OTROS PROYECTOS

- Versión centralizada de Aplicación de gestión de agradecimientos y reclamaciones y extensión centralizada a todo el grupo.
- Nueva aplicación corporativa de notificación y gestión de incidentes (eventos adversos).
- Implantación del gestor multicanal de Contact Center corporativo.
- Implantación de quioscos en el ámbito privado para mejora la entrada y registro de pacientes en Hospital la Luz, Hospital Sur, Ciudad Real, Hospital General de Cataluña.
- Autorizaciones online desde el momento de la prescripción de pruebas para reducir trámites administrativos y mejorar la relación con el paciente y la continuidad asistencial en los centros. Incorporación de facturación electrónica con compañías.
- Consolidación de Infraestructuras de Comunicaciones y CPD's. Migración de todos los servicios críticos (historia clínica, laboratorio, gestión de pacientes, gestión de colas, RRHH y ERP) al Datacenter corporativo, unificación de los Datacenters de Quirónprevención y reorganización del servicio de soporte a usuarios con un nuevo contact center.
- Consolidación del proyecto de codificación CIE-10 con ayudas a la codificación y automatización, Incorporación a la plataforma de BI de explotación propia y análisis del CMBD para el grupo Quirónsalud, nuevo autoservicio de explotación de la información, indicadores IQI, incorporación de análisis HD y compras, análisis de servicios no presenciales, evolución del Portal del Paciente, análisis de actividad por médico y servicio, estructura de la compañía y actividad de consultas externas.

4.2. Infraestructuras, tecnologías avanzadas y soluciones innovadoras



INFRAESTRUCTURAS

Durante el año 2017 se ha seguido fielmente la línea marcada para mejorar la red hospitalaria, tanto mediante la creación de nuevos servicios, como con la ampliación de los existentes, y la reforma y actualización de infraestructuras y equipamientos.

Las actuaciones en materia de infraestructuras se han desarrollado conforme al Manual de diseño de espacios, aprobado a nivel de grupo y cuya finalidad es dotar a todos los centros de una estética similar, concebida para mejorar la experiencia y la seguridad del paciente, y el confort y la seguridad de los profesionales: superficies claras y cálidas, luces Led estudiadas al detalle para hacer espacios confortables y amables, y siempre que sea posible, luz natural; incorporación de imágenes, luces ambiente y música a espacios altamente tecnificados, que ayuden a reducir la ansiedad del paciente ante exploraciones y procedimientos complejos. El diseño de espacios incorpora estándares de amueblamiento orientado

a lograr el máximo confort del paciente y sus acompañantes, y de los profesionales.

En este sentido, en el ámbito de hospitalización, destacamos:

- Las ampliaciones en Hospital General de Villalba (29 habitaciones), Hospital Rey Juan Carlos (18 habitaciones), Hospital Quirónsalud Málaga (16 habitaciones) y Hospital Quirónsalud Sagrado Corazón (5 habitaciones). Nueva unidad de hospitalización VIP del Hospital General de Cataluña (6 habitaciones).
- Las reformas integrales de unidades de hospitalización en la Clínica Rotger (22 habitaciones), Hospital Miguel Domínguez (18 habitaciones), Hospital Ruber Juan Bravo (25 habitaciones), Hospital Quirónsalud Valencia (13 habitaciones), Hospital Quirónsalud Miguel Domínguez y Hospital Ruber Internacional.



EXPANSIÓN DE LA RED HOSPITALARIA

A su vez, se han realizado importantes reformas y ampliaciones de servicios médicos, cada una de ellas estudiada al detalle para incorporar las nuevas tecnologías y ampliar los recursos y espacios disponibles. Se realizaron estudios para mejora de los circuitos asistenciales en cada caso, encaminados a una mejora del servicio a los pacientes.

- Nuevo Servicio de Anatomía Patológica de la Fundación Jiménez Díaz, cuya puesta en marcha ha coincidido con un proyecto de digitalización de la imagen que conllevará una mayor fiabilidad diagnóstica y con ello una mejora de la seguridad del paciente, una mayor especialización médica y una concentración de casos que, además de favorecer lo anterior, conlleva una mayor eficiencia en el empleo de los recursos.
- Avance en el Plan Director de la Fundación Jiménez Díaz: durante los primeros meses del 2017 se abrió el nuevo Hospital de Día, con amplios espacios y máximas prestaciones en este servicio. Se continuó con la reforma del bloque quirúrgico con la construcción de 9 nuevos quirófanos de alta especialización y la Unidad de Cuidados Intensivos con más puestos y mejor dotada, donde también la luz natural para los pacientes es uno de nuestros mayores logros.
- Nueva Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal del Hospital Universitario General de Cataluña, acompañada de nuevas Consultas de Pediatría y Ginecología y Obstetricia.
- Ampliación de la Unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria, de la Unidad de Endoscopia, de la urgencia obstétrica y del bloque obstétrico, con la creación de una unidad de parto natural, en el Hospital Universitario Dexeus.
- Nueva Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Quirónsalud Tenerife.

- Reforma y ampliación del Hospital Quirónsalud Coruña.

Por último, cabe destacar también las inversiones en instalaciones y adecuaciones a la normativa, destacando mejoras en las redes eléctricas, climatización, protección contra incendios y ascensores.

Al igual que en el anterior ejercicio, se ha continuado con el proceso de expansión en España con la adquisición de varios centros, entre los que destaca el **grupo Clinic Balear**: se ha incorporado un nuevo hospital, **Quirónsalud Son Verí** y **13 nuevos centros periféricos**, con un total de 18.000 m2 más a nuestra red sanitaria. Cabe destacar un nuevo centro en **Zaragoza** con 17 consultas, y en **Málaga**, Parque Litoral, con 40 consultas.

Asimismo, se ha continuado la **expansión internacional** con la apertura de un **Centro Oftalmológico en Dubai**.

En 2017 se ha continuado con la construcción del Nuevo Hospital Quirónsalud Córdoba, se ha iniciado la ampliación del Hospital Universitario Quirónsalud Madrid y se han concluido los proyectos previos para la construcción de un Nuevo Hospital en Alcalá de Henares y del Centro de Medicina Deportiva Torre Vida.

Sin menoscabo de otras actuaciones, la mayor innovación acometida por Quirónsalud en 2017 ha sido la aprobación y consecuente puesta en marcha del proyecto que culminará en 2019 con la apertura del **primer Centro de Protonterapia de España**, que se ubicará en Madrid (Pozuelo de Alarcón). Para ello se adquirió un terreno, se elaboró un proyecto arquitectónico vanguardista y se adquirió un equipo al líder en este campo, IBA. Al cierre de 2017, la obra ya estaba en marcha.

ESPECIALIZACIÓN MÉDICA

La inversión en equipamiento y alta tecnología ha conllevado adquisiciones de equipos a unos 50 proveedores distintos en las áreas de alta tecnología (radiodiagnóstico, medicina nuclear y radioterapia), tecnología media, equipos de electro medicina y otros equipamientos (instrumental y utillaje).

Entre otros, se han adquirido los siguientes equipos:

- Equipamiento de alta tecnología para mejorar la precisión diagnóstica:
 - Tres nuevas resonancias magnéticas, (una de ellas 3T) y upgrade de otros dos.
 - Dos nuevos TAC de 128 cortes, con aplicaciones avanzadas para el diagnóstico cardiovascular no invasivo.
- Equipamiento orientado a la mejora en el diagnóstico y tratamiento de los procesos oncológicos: Cinco mamógrafos digitales de última generación y una moderna mesa prona para realización de biopsias antes sospecha de cáncer de mama; actualización de un acelerador lineal y del gammaknife (único equipo de su gama en España).
- Equipamiento para la mejora de la precisión quirúrgica: cuatro microscopios quirúrgicos de alto nivel y dos neuronavegadores.
- En 2017, Quironsalud instaló el primer quirófano híbrido de última generación en Centro Médico Teknon como primera etapa de un proyecto de excelencia en el área del corazón que se llevará a cabo en este hospital en el primer semestre de 2018.

Junto al incremento y renovación del parque de alta tecnología, en 2017 se ha continuado con la renovación de la tecnología básica, adquiriendo, entre otros:



INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN



Unir los nuevos avances tecnológicos con la experiencia de nuestros profesionales y la colaboración de nuestros pacientes, es garantía de valor para el sistema sanitario español.

La investigación en salud está orientada a la implementación de una medicina personalizada y de aplicación de las nuevas tecnologías teniendo como eje central a la persona, el ciudadano, nuestro paciente. Europa lidera grandes iniciativas en beneficio de los pacientes y Quirónsalud pone su red hospitalaria en pro de la ciencia y los avances médicos canalizando sus acciones en apoyar a nuestros profesionales para estar en la vanguardia de la investigación clínica.

Las áreas clínicas con mayor volumen de proyectos de investigación son oncología y hematología, neurología, neumología y enfermedades metabólicas, oftalmología, junto con la ginecología y pediatría.

La actividad investigadora del Grupo ha aumentado de manera significativa, tanto en el **Instituto de Investigación Sanitaria de la Fundación Jiménez Díaz (IISFJD)**, único Instituto de investigación privado acreditado en España, compuesto por la propia Fundación Jiménez Díaz (FJD) y por la Universidad Autónoma de Madrid (UAM), como en el resto de los hospitales del Grupo. Durante el año 2017, la estructura del IIS-FJD se ha definido en torno a cinco áreas temáticas prioritarias de investigación y dos áreas transversales, a las que se adscriben 21 grupos de investigación y cerca de 600 investigadores (incluyendo propios y asociados), entre los que destacan: cáncer; enfermedades infecciosas, inflamatorias y crónicas; genética y genómica; neurociencias; enfermedades renales, metabólicas y cardiovasculares; y tecnología e innovación sanitaria. Adicionalmente, han estado operativos 9 grupos asociados, entre los que destacan, entre otros, terapias avanzadas, medicina regenerativa e ingeniería de tejidos.

Adicionalmente al IIS-FJD existen otros hospitales del Grupo con actividad investigadora y producción científica relevante, como el Hospital Universitario Quirón Madrid y el Hospital Universitario Dexeus con líneas muy potentes en oncología, neurología, neumología, cardiología y diagnóstico por la imagen entre otras. Relevante también ha sido el aumento de la producción científica en el Hospital Quirónsalud Barcelona, Hospital General de Cataluña, el Hospital Quirónsalud Infanta Luisa, el Centro Médico Teknon y el Hospital Quirónsalud Valencia.



Unidad de Reproducción Asistida del Hospital Quirónsalud A Coruña

LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA DE 2017 SE HA PLASMADO EN:

1.066 PUBLICACIONES CIENTÍFICAS

Las principales áreas de publicación corresponden a las especialidades de nefrología, neurología, alergia, oncología, medicina interna, anatomía patológica, dermatología y pediatría, todas ellas con más de 70 publicaciones cada una. El ranking de publicaciones ha sido liderado un año más por el IIS-FJD con 634 artículos. Respecto al factor de impacto (FI), se han publicado un total de **920 publicaciones indexadas**, mostrando un **FI Acumulado de 4.225.68** y un **FI Medio de 4,59**.

4 SOLICITUDES DE PATENTE ESPAÑOLA

De la cartera de patentes solicitadas, se han extendido 4 patentes a nivel internacional; se ha concedido una patente ante la OEPM, que se une a las ocho patentes y un modelo de utilidad concedidas en años anteriores. Además de todo ello, se ha gestionado una licencia de patente y una licencia de know-how, y se han firmado

dos acuerdos de codesarrollo en base a dichas licencias, una de las cuales se encuentra en proceso de firma.

1.630 PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

Incluyendo ensayos clínicos promovidos por la industria farmacéutica. Además de su desarrollo en el IIS-FJD, los proyectos se han desarrollado también en el Hospital Universitario Quirónsalud Madrid, Hospital Ruber Internacional, Hospital Universitari Dexus, Hospital Universitari General de Catalunya, Hospital Quirónsalud Barcelona, Centro Médico Teknon, Hospital Quirónsalud Infanta Luisa y Hospital Quirónsalud Valencia, así como en otros hospitales del Grupo. Los proyectos han estado centrados en: oncología (30,9%) y neurología (13,2%), neumología (7,4%), hematología (7,0%), oftalmología (5,8%), endocrino (4,5%), y en menor medida en el resto de especialidades. La aplicación de la genética, genómica y el resto de las ómicas, junto al desarrollo de nuevas aplicaciones con nanomateriales y nanotecnología, han ayudado a proporcionar la base para lograr avances encaminados a una medicina personalizada, alineada con las directrices europeas de investigación e innovación en salud.

Adicionalmente a la labor investigadora desarrollada en los propios hospitales, desde el Grupo Quirónsalud se ha impulsado el desarrollo de proyectos de innovación, centrados en el ámbito de la mejora de procesos y aplicación de las nuevas tecnologías de la información en el beneficio de la atención al paciente, utilizando herramientas como la bioingeniería, o la investigación traslacional. Los proyectos han permitido el desarrollo de soluciones no presenciales en la relación médico-paciente-hospital, mediante la aplicación de modelos avanzados de tratamiento de los datos e integrando aplicaciones de apoyo a la decisión clínica.

- **Anatomía Patológica Digital:** Nuevo proyecto de digitalización de la Anatomía Patológica en 4 hospitales: Fundación Jiménez Díaz, Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital Universitario Infanta Elena y Hospital General de Villalba, y puesta en marcha de la infraestructura para incorporar al sistema otros hospitales del grupo. El proyecto permite escanear todas las muestras físicas, distribuir automáticamente el flujo de imagen para diagnosticar en pantalla con aplicaciones informáticas en vez de en el microscopio y, de este modo, permitir independizar la muestra del lugar en el que el patólogo accede a la información.

- **Centralización de imagen médica:** Se ha continuado con la puesta en marcha de la solución de Imagen médica Digital en 8 hospitales: Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital Universitario Infanta Elena, Hospital Ruber Juan Bravo, San José, San Camilo, Teknon y Hospital Ruber Internacional.

Finalmente, y en relación a **proyectos de innovación** financiados por entidades externas, el Grupo Quirónsalud ha participado en 7 proyectos competitivos a nivel nacional y europeo con temáticas, entre otras, relativas al desarrollo y validación de nuevas tecnologías de la información para mejorar la seguridad.



4.3. Información sobre los servicios médicos

Respecto a la Información sobre los servicios médicos, en 2017 se mantiene el Registro Unificado de Centros Quirónsalud (RUCQ), como fuente única de información sobre los centros asistenciales de la red hospitalaria, que recoge de manera actualizada, la estructura, dotación de recursos y cartera de servicios.

Desde 2016 y a lo largo de 2017 se ha trabajado en la normalización del **catálogo de prestaciones del Grupo**.



Profesionales del Hospital Quirónsalud Albacete

DATOS GENERALES DE ACTIVIDAD Y RECURSOS DE NUESTRA RED ASISTENCIAL

	2015	2016	2017
Nº Camas disponibles	6.257	6.558	6.688
Nº Quirófanos	372	374	383
Nº UCI/UCIP/UCIN	466	471	515
Nº Salas de parto/UTPR	93	95	89
Nº Consultas	6.664.793	7.414.619	8.226.334
Nº Urgencias atendidas	2.174.625	2.347.655	2.507.122
Nº Altas de hospitalización	313.174	330.379	340.649
Nº Cirugías con ingreso	141.835	152.126	161.435
Nº Cirugías ambulatorias	214.378	220.441	227.731
Nº Proyectos investigación desarrollados	--	1.104	1.630
Nº publicaciones científicas	--	932	1.066

4.4. Seguridad y salud de los pacientes

La elaboración a lo largo del 2017 de la **Estrategia corporativa de Seguridad del Paciente 2018-2020** responde a ese compromiso y recoge, en consonancia con las principales estrategias y líneas de actuación nacionales e internacionales, los objetivos corporativos para ofrecer una asistencia sanitaria segura y de excelencia a nuestros pacientes, posicionando a Quirónsalud en el máximo referente del sector. Esta estrategia a tres años está formada por siete líneas estratégicas y un total de 75 indicadores para evaluar su despliegue.

En Febrero de 2017 se constituyó la **Comisión Corporativa de Seguridad del Paciente**, gracias a la cual se ha conseguido un importante avance en el desarrollo de políticas corporativas de mejora de la seguridad y la práctica clínica. Se trata de un órgano consultivo integrado por 26 expertos, representantes de los hospitales y los servicios corporativos que, con su formación y funciones en el Grupo, dan cobertura a todas áreas de la actividad de Quirónsalud directamente relacionadas con la Seguridad del Paciente. Sus líneas fundamentales de trabajo son:

- Asesorar en la implantación y seguimiento de la estrategia de Seguridad del Paciente.
- Potenciar la difusión de la cultura de seguridad.
- Elaborar protocolos de actuación para el desarrollo de buenas prácticas.
- Apoyar e impulsar todas las actuaciones establecidas a nivel de compañía en materia de seguridad.

Durante el año 2017 se ha potenciado aún más el benchmarking hospitalario iniciado en años anteriores y que está basado en el seguimiento de una serie de indicadores, que permite a los hospitales compararse consigo



La seguridad de los pacientes es un componente clave de la calidad asistencial y una prioridad para Quirónsalud, manteniendo un firme compromiso con la excelencia clínica.

mismo, con otros hospitales similares del grupo y con estándares nacionales e internacionales.

Dentro del modelo de calidad de la compañía, en el marco de la integración en el grupo Fresenius, se han incorporado los indicadores de calidad de la hospitalización (IQI) del Grupo Helios. Los IQI, inicialmente basados en los indicadores de calidad de la hospitalización de la Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ), están centrados en indicadores de volumen y de mortalidad en diagnósticos y procedimientos relevantes. Se trata de un conjunto de indicadores que se utilizan en más de 500 hospitales de Alemania (representando el 40% de todos los episodios de hospitalización) y que son la base del sistema de indicadores de calidad de Suiza y Austria.

La adaptación de los IQIs al grupo Quirónsalud ha requerido un proceso de redefinición de los indicadores originales en base a los sistemas de codificación oficiales en España (ICD 10 modificación clínica española para diagnósticos y procedimientos). Este proceso de adaptación se ha llevado a cabo durante un período de seis meses, habiendo participado en el mismo médicos alemanes y expertos de 3M Alemania (selección de procedimientos) y la Dirección de Asistencia y Calidad de Quirónsalud (selección de diagnósticos).

Estos indicadores van a permitir comparar, en un total de 46 indicadores clínicos, los resultados de cada uno de nuestros centros frente al conjunto de hospitales del grupo Helios, que nos permiten monitorizar el 39% de la casuística atendida en régimen de hospitalización.

En noviembre de 2017, todos los hospitales de Quirónsalud (excepto la Clínica Ricardo Palma, que al carecer de CMBD no ha podido integrarse aun en este modelo), recibieron la primera explotación de estos indicadores, que se ha actualizado en febrero 2018 con el cierre del año 2017. Estos indicadores se publicarán trimestralmente, conforme se consolide el CMBD de cada período.

En el seno del programa de calidad de Quirónsalud, todos los hospitales deberán autoevaluar su práctica clínica en aquellos indicadores de calidad en los que presenten desviaciones con respecto al estándar. Esta autoevaluación realizada por cada hospital se completará con un proceso de Peer Review (revisión por pares) en aquellos centros en los que no se observe mejoría en los resultados. Se trata de un instrumento de análisis de la calidad asistencial basado en el intercambio de información entre profesionales sanitarios. Se analizan de forma sistemática los procesos asistenciales de pacientes en determinados indicadores para identificar potenciales problemas y establecer medidas de corrección. El núcleo de este procedimiento es la discusión protocolizada de los casos cara a cara entre el equipo de revisores y los responsables médicos del hospital.

A modo de inicio, y como parte de este modelo de calidad, en 2017 se ha llevado a cabo el primer Peer Review en el Centro Médico Teknon, orientado a mejorar la atención a los pacientes con fractura de cadera operados antes de 48 horas, en consonancia con las mejores prácticas internacionales.

En la realización de los Peer Review se ha contado con la inestimable colaboración del Prof. Dr. Med. Josef Zacher, Leader of the Specialist Group of Orthopedic and Trauma Surgeons of the HELIOS Kliniken Gruppe y de Kim Lagoda, Directora de Helios Internacional, que

además de realizar la formación inicial de los revisores, están asistiendo a todas las revisiones, haciendo aportaciones de mejora sobre el proceso.

Durante el año 2017 se ha iniciado un proceso de **auditoría de las historias clínicas** en los hospitales del grupo con el objetivo de mejorar la calidad de la información clínica y asistencial recogida en el CMBD de los hospitales Quirónsalud. Este procedimiento pretende identificar las fortalezas y debilidades de la información actualmente disponible y analizar su impacto tanto en la asignación del GRD como en la obtención de determinados indicadores clínicos. El objetivo final es aportar a los hospitales determinados parámetros de calidad del CMBD, que sirvan como reconocimiento del trabajo desempeñado en las unidades de codificación y de estímulo para continuar en la mejora de la calidad, analizando aquellos aspectos en los que se haya identificado un mayor margen de mejora.

Durante este año se han realizado dos auditorías en el Hospital Quirónsalud Madrid y Hospital Quirónsalud Sur. Las conclusiones de estas auditorías se han discutido con los responsables de estos centros estableciendo una serie de actuaciones formativas para mejorar la codificación y la fiabilidad de sus indicadores. Durante el año 2018 está previsto realizar estas auditorías en otros tres centros sanitarios.

Entre otras iniciativas desarrolladas a lo largo del 2017 cabe destacar la **actualización de la herramienta corporativa para la prevención y gestión de los riesgos que afectan a la Seguridad del Paciente**, en la que se han incorporado nuevas funcionalidades para optimizar su utilización y permitir así la identificación, clasificación y análisis de los riesgos de forma más efectiva e inmediata.

Para continuar impulsando la cultura de seguridad, se ha desarrollado también un amplio programa de formación en seguridad dirigida a todos los hospitales del grupo, con el objetivo de reforzar los conocimientos de aquellos conceptos y metodologías que permiten detectar y poner en marcha acciones de mejora en la Seguridad del Paciente.

4.5. Excelencia y calidad en la prestación de servicios

Principios básicos de la **estrategia corporativa de calidad del Grupo Quirónsalud**:

- Compromiso con la mejora y promoción de la calidad desde la Comisión de Dirección.
- Medida de la calidad de la actividad de todos los servicios/actividades.
- Incorporar objetivos de calidad a los objetivos anuales de los hospitales al mismo nivel que los objetivos económicos.

- Impacto del cumplimiento de los objetivos de calidad en la valoración del desempeño.

Ya desde 2016 mantenemos una Política de gestión integrada que incluye los requisitos de calidad, gestión ambiental, eficiencia energética y seguridad y salud en el trabajo.



Resonancia magnética de 3 Teslas. Hospital Universitari Dexeus



Cirujanos cardiovasculares Hospital Quirónsalud Tenerife



CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

- **Certificados en Gestión de la calidad** basados en la norma **UNE-EN-ISO 9001:2015**:
 - 41 Hospitales
 - 3 Hospitales de Día
 - 3 residencias sociosanitarias
 - La prestación de servicios de soporte no asistencial por la empresa del Grupo “Servicios, Personas, Salud, S.L.” en 13 centros
 - Los laboratorios centrales de Health Diagnostic situados en la Fundación Jimenez Díaz y Hospital Universitario General de Cataluña.
 - La gestión y prestación de servicios de diagnóstico por la imagen y medicina nuclear de Health Diagnostic en 6 centros.

- **Certificados en Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente** en base a la norma **UNE 179003:2013** en el Hospital Universitario Rey Juan Carlos y Centro Médico Teknon.

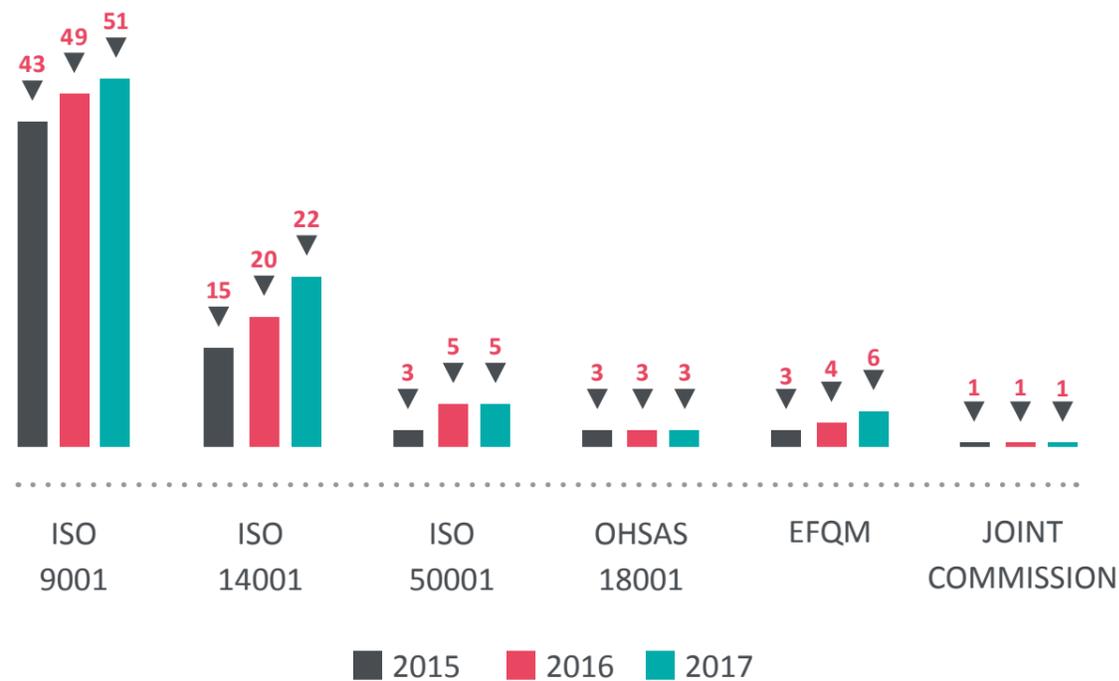
- **Certificado en Sistema para la vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria** en los hospitales **UNE 179006:2013** en el Centro Médico Teknon.

- **Certificado en Sistemas de gestión de la calidad** para laboratorios de reproducción asistida, **UNE 179007:2013** en el Hospital Quironsalud Zaragoza y Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz.

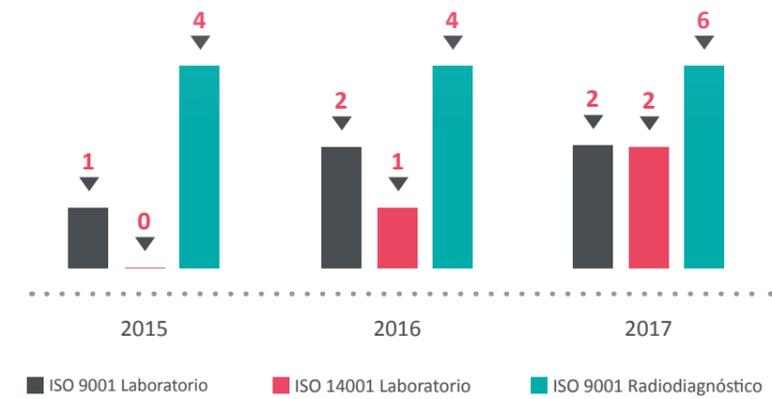
- Certificado en Sistemas de **gestión de la calidad** para laboratorios de reproducción asistida, **UNE 179007:2013** en el Hospital Quironsalud Zaragoza y Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz.
- Certificado en Sistema de **Gestión Ambiental ISO 14001:2015** en 21 hospitales, y el laboratorio central de Health Diagnostic situado en la Fundación Jimenez Diaz.
- Certificado en Sistema de **Gestión Energética UNE-EN-ISO 50001:2011** en 5 hospitales.
- Certificado en Sistema de **Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001** en 3 hospitales: Hospital Universitario Infanta Elena, Hospital Universitario Rey Juan Carlos y Hospital General de Villalba.

- Certificado en **Gestión de centros residenciales y servicios para la promoción de la autonomía personal, UNE 158001**, en 2 residencias.
- Acreditación **Joint Commission International** en el Centro Médico Teknon.
- Acreditación en **modelo europeo EFQM de excelencia** en 3 hospitales: Hospital Universitario Infanta Elena, Fundación Jiménez Díaz y Hospital Universitario Sagrat Cor. El servicio de Urgencias del Hospital Univeritario Rey Juan Carlos está acreditado además por el modelo Ad Qualitatem , que se basa en los criterios de EFQM y realiza las autoevaluaciones de EFQM de todo el hospital cada 3 años.

Nº CERTIFICADOS EN QUIRÓNSALUD



Nº CERTIFICADOS EN HEALTH DIAGNOSTIC

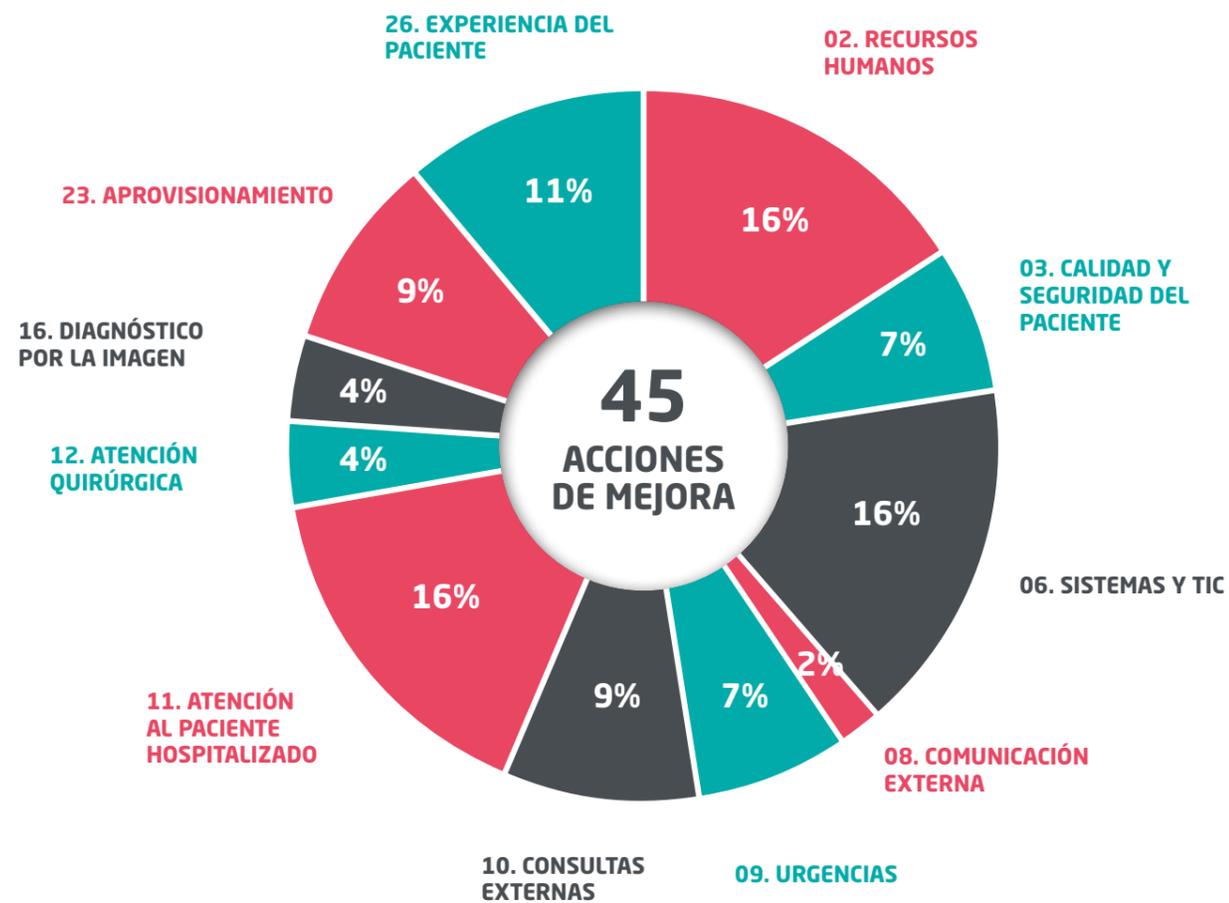


Nº CERTIFICADOS ISO 9001 EN SPS



ANÁLISIS DE RIESGOS, AUDITORÍAS Y PLANES DE MEJORA

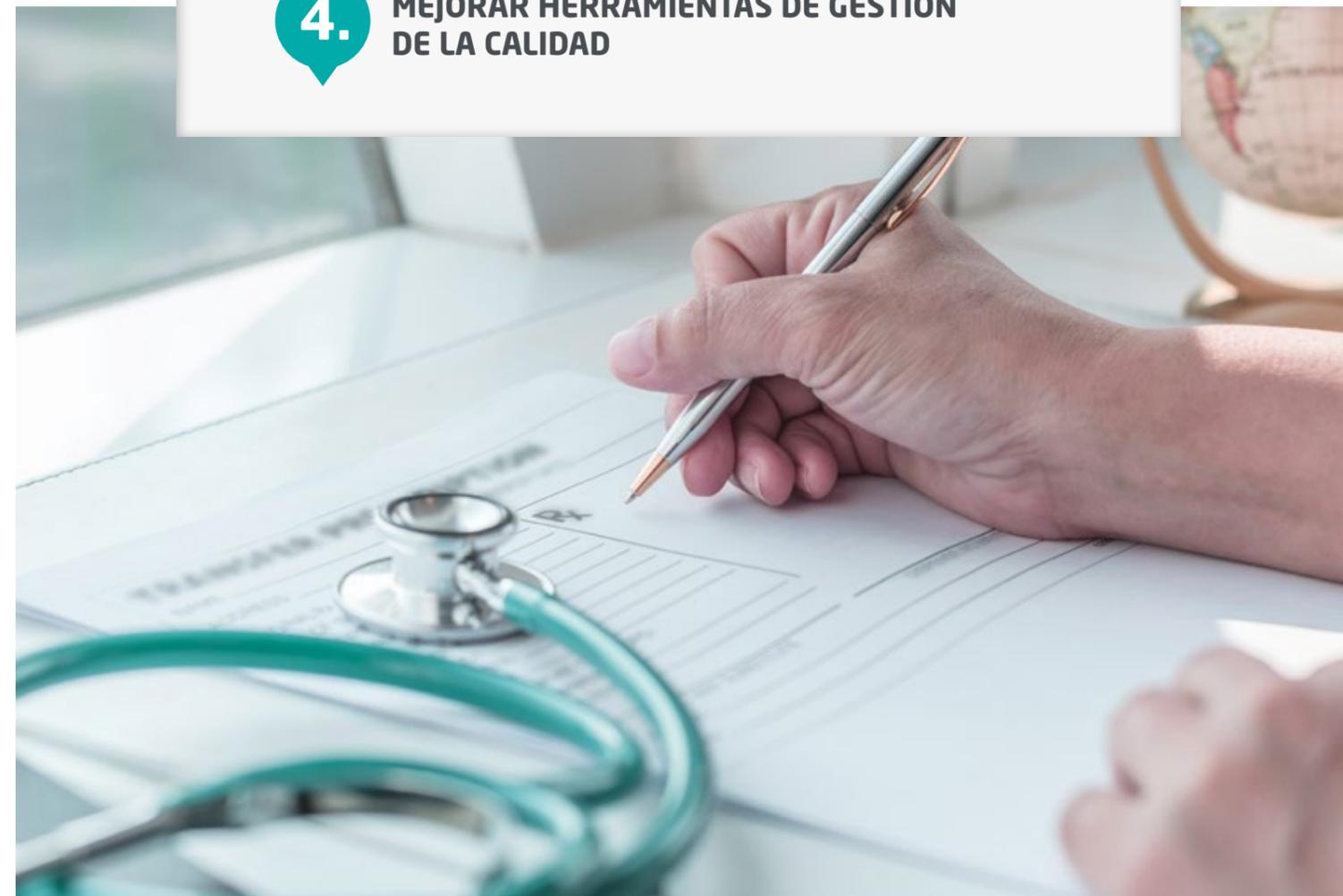
En el año 2017 consolidamos la metodología de análisis de riesgos de Quirónsalud identificando los riesgos de la compañía y evaluando su nivel de riesgo. Sobre todos los riesgos evaluados se han identificado un total de **45 acciones de mejora**, distribuidas en los diferentes procesos de la siguiente manera:



Anualmente nos sometemos a **auditorías internas y externas** de nuestro sistema de gestión para evaluar el grado de adecuación a las normas de referencia. En 2017 se detectaron un total de **899 hallazgos de auditoría** clasificados en no conformidades, observaciones y esfuerzos notables, que han servido para establecer proyectos y planes de mejora para 2018.

Analizando todos los resultados de las auditorías internas y externas, se han planificado una serie de proyectos a implantar en el año 2018 relacionados con cuatro líneas de trabajo:

1. MEJORAR LA GESTIÓN DE LA MEDICACIÓN
2. MEJORAR LA INTEGRIDAD DE LA HISTORIA CLÍNICA
3. REFORZAR LA ESTRATEGIA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE
4. MEJORAR HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



RECONOCIMIENTOS

5 hospitales del Grupo Quirónsalud aparecen entre los 10 hospitales privados mejor valorados del Monitor Reputacional Merco 2016



Como reconocimiento a la calidad y excelencia en el servicio, Quirónsalud ha contado en 2017 con varios premios, galardones y nominaciones. Destacamos:



El Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz sigue siendo el hospital español mejor valorado en el Informe realizado por el Instituto Coordinadas, en el que muchos otros hospitales Quirónsalud figuran como los mejor valorados en sus respectivas localizaciones.

La Fundación Jiménez Díaz recibió el reconocimiento Best in Class (BiC) a la excelencia en la asistencia sanitaria, en las categorías de Urología, Hematología y Nutrición Clínica.

El Hospital Universitario Infanta Elena fue galardonado con el EFQM Excellence Award Prize en el concepto de excelencia "Añadiendo Valor a los pacientes".

Quirónsalud recibió el premio a las Buenas Prácticas en la Gestión Sanitaria "Mejora de la experiencia de los pacientes en los servicios de urgencias", otorgado por el Club de Excelencia en Gestión.

En la octava edición de los Platinum Contact Center Awards, el Contact Center de Quirónsalud recibió el Premio a la "Mejor Plataforma Interna de Atención al Cliente".

Quirónsalud ha continuado siendo socio líder del Club Excelencia en Gestión (Asociación privada y sin ánimo de lucro que, desde sus inicios, ha tomado como referencia a la European Foundation for Quality Management (EFQM) impulsando los principios de la Excelencia como sistema de gestión para mantener y mejorar la competitividad) y de la AEC (Asociación Española para la Calidad).

Además, Quirónsalud ha pasado a formar parte de las entidades socias del Beryl Institute (una de las entidades líderes en experiencia de paciente a nivel mundial).



Premio al Contact Center de Quirónsalud, Platinum Contact Center Awards

4.6. La satisfacción de nuestros pacientes y sus familias

Quirónsalud busca una diferenciación en la experiencia del paciente y una alta satisfacción de los pacientes y familiares, midiendo los resultados a través de diferentes métodos.

Encuesta telefónica

En marzo de 2017 se realizó una campaña de encuesta telefónica a más de 20.000 pacientes atendidos en los centros Quirónsalud, en consultas externas, en urgencias y en pacientes en hospitalización.

Los resultados obtenidos por servicios fueron:

- 93 % de los pacientes de consultas externas están satisfechos o muy satisfechos.
- 88 % de los pacientes de urgencias están satisfechos o muy satisfechos.
- 92 % de los pacientes de consultas externas están satisfechos o muy satisfechos.

Los resultados pusieron de manifiesto que **9 de cada 10 pacientes** atendidos en los hospitales Quirónsalud quedaron satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida en nuestros centros, percibiéndose una **mejora significativa de los resultados en el área de Urgencias**, cuya mejora es un objetivo prioritario a nivel asistencial.

Estudio de fidelización de pacientes en continuo utilizando el indicador NPS (Net Promoter Score)

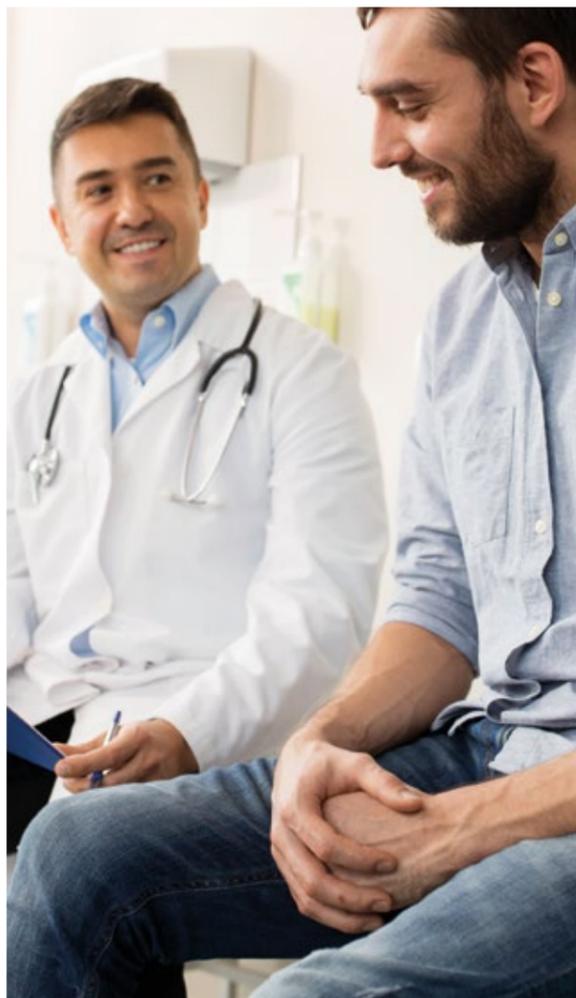
En 2017, **175.745 pacientes** manifestaron por esta vía su valoración de los servicios realizados por los centros Quirónsalud, obteniendo un **NPS global del 50%** (considerado excelente para los centros sanitarios).

Análisis de quejas y reclamaciones

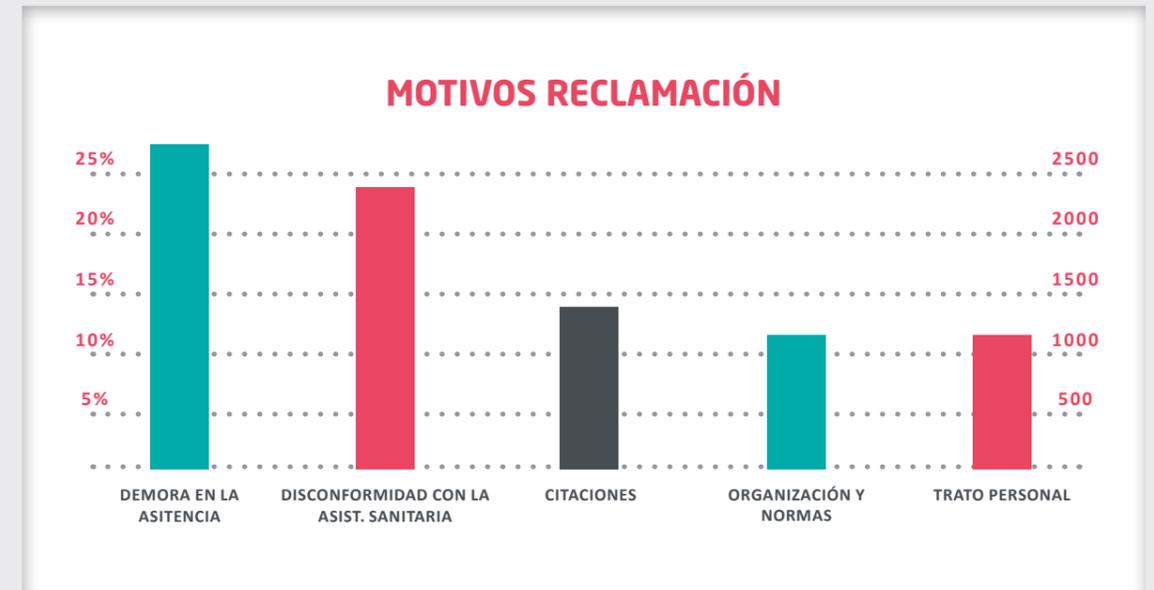
En 2017, hemos logrado una disminución en la tasa de quejas y reclamaciones respecto al año anterior. Se contabilizaron 11.176 reclamaciones, lo que supone una tasa de **6 reclamaciones por cada 10.000 actos asistenciales**.



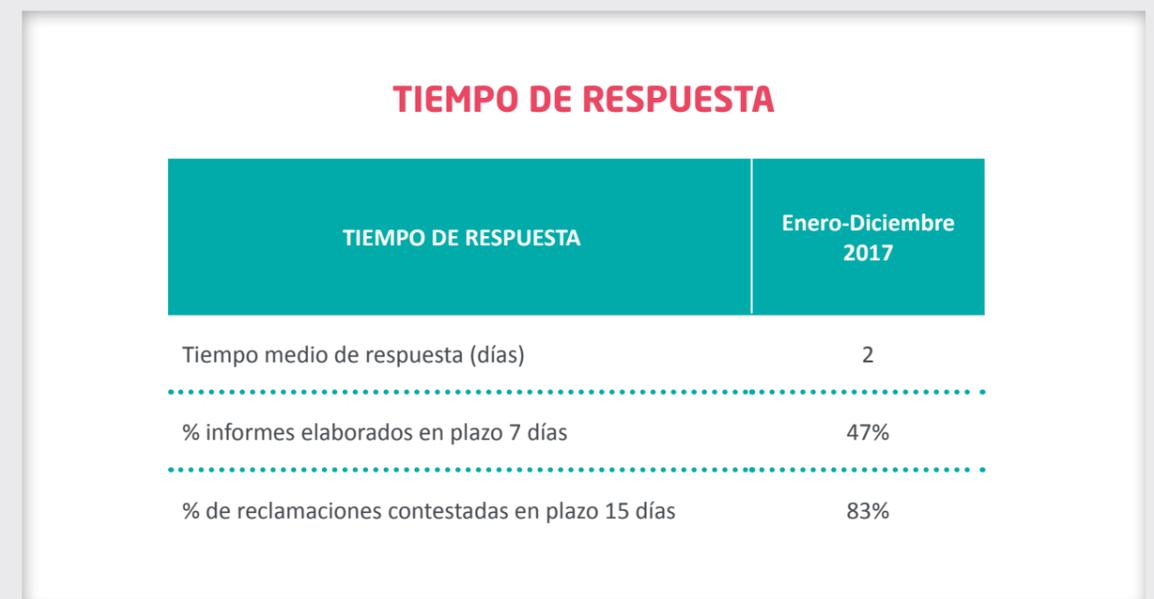
9 de cada 10 pacientes atendidos en los hospitales Quirónsalud quedaron satisfechos o muy satisfechos.



Con el objetivo de actuar sobre nuestras principales áreas de mejora, se analizan las causas de las reclamaciones, siendo las principales:



Otro de los indicadores clave de la calidad de nuestro servicio es el tiempo y modo de respuesta, para lo cual en 2017 hemos logrado los siguientes resultados:



Respecto al periodo anterior, hemos logrado disminuir las quejas y reclamaciones relacionadas con el proceso de citaciones así como lo relativo a organización y normas.

4.7. La seguridad y la privacidad de la información de pacientes

Contamos con un **equipo dedicado a la Seguridad de la Información y Protección de Datos** que asegura el **cumplimiento de las obligaciones derivadas de la LOPD**, yendo incluso más allá de lo exigido por normativa y poniendo en marcha medidas adicionales.

Se cuenta con una **Guía de Protección de Datos Corporativa**, en la que se recoge la **metodología a seguir en Quirónsalud para cumplir con las obligaciones propias del responsable del tratamiento**. Cabe destacar:

- **Información al interesado.** Se dispone de una instrucción técnica para la elaboración de cláusulas informativas en materia de protección de datos.
- **Derechos ARCO.** La resolución de los derechos ARCO, así como el acceso a Historia Clínica, recae en los servicios de Atención al Paciente de los centros, quienes disponen de una instrucción técnica para su atención.
- **Documento de Seguridad.** En el que se recogen las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado y que tiene por objeto garantizar la confidencialidad e integridad de la información de carácter personal, con el fin de preservar el honor, la intimidad personal y familiar de sus titulares, así como, el pleno ejercicio de sus derechos.
- **Auditorías.** Se asegura la realización de auditorías externas en todos los centros al menos cada dos años, de acuerdo con la legislación vigente, para verificar el correcto cumplimiento de las medidas de seguridad. En 2017 se completaron las auditorías al 50% de los centros que no la habían pasado en 2016.



Entre 2016 y 2017, el 100% de nuestros centros han pasado una auditoría externa en materia de protección de datos.

En 2017, se ha avanzado en la adaptación al **Reglamento europeo de Protección de Datos** que entró en vigor el 25 de mayo de 2016 y que será de obligatorio cumplimiento el 25 de mayo de 2018. Desde Quirónsalud disponemos ya de un plan de acción con las principales implicaciones que supone el cambio de la normativa para nuestra organización.

Como objetivo para 2018, está prevista la **formación y sensibilización en todos los centros** a Gerentes, Comités territoriales y de seguridad, a fin de asegurar la correcta implementación de todos los requerimientos normativos y las políticas del Grupo en materia de seguridad y privacidad de la información de pacientes.



Como resultado del trabajo desarrollado para garantizar la seguridad y la privacidad de la información del paciente, a lo largo de 2017 no hubo ninguna sanción por incumplimiento normativo.



4.8. Nuestro compromiso con la docencia



El Grupo Quirónsalud ha continuado con su apuesta decidida por la docencia colaborando con el sistema educativo en la formación de los futuros profesionales sanitarios y la acreditación de nuevas especialidades (colaborando estrechamente con Universidades y Centros de Educación Secundaria a través de acuerdos y convenios para la formación práctica de los alumnos).

En el año 2017, Quirónsalud ha continuado reforzando y ampliando su círculo profesional, afianzando los convenios con los centros con los que ya hubo colaboración en años anteriores, y generando nuevos con diferentes centros o instituciones docentes, tanto en pregrado como en grado y postgrado.

Colaboramos ofertando prácticas de pregrado en nuestros hospitales a los institutos, centros de formación profesional y programa de 4º ESO+ empresa de todo el territorio, en los cuales se preparan a futuros técnicos de Cuidados Auxiliares de Enfermería, Imagen para el Diagnóstico, Laboratorio Clínico y Biomédico, Radioterapia y Dosimetría, Anatomía Patológica y Citodiagnóstico, Farmacia y Parafarmacia, Climatización y Electricidad y Gestión Administrativa entre otros.

Los alumnos de grado que se forman con nosotros en nuestros centros provienen de titulaciones tan variadas como enfermería, medicina, psicología, farmacia, fisioterapia, terapia ocupacional, biología, trabajo social y nutri-

ción, todo ello en el área asistencial. En la no asistencial tenemos administración, derecho, marketing, relaciones laborales, RRHH, Calidad e IT. En cuanto a los alumnos de postgrado, contamos con la especialización necesaria para centros como el Instituto de Investigación Sanitaria Fundación Jiménez Díaz, además de los residentes del Plan Nacional de Formación de Especialistas y algunos con plazas fijas como el de Psicólogo General Sanitario y Másteres de especialización de enfermería.

Continuamos colaborando con Universidades de Referencia como: Universidad Autónoma de Madrid, Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad Politécnica de Barcelona, Universidad Francisco de Vitoria, Universidad de Barcelona, Universidad Complutense de Madrid, Universidad Rey Juan Carlos, Universidad Oberta de Catalunya, Universidad de Salamanca, Universidad de Granada, Universidad de Valencia, Universidad Carlos III, Universidad de Málaga, entre otras muchas.

Continuamos nuestra apuesta decidida por la docencia y cuidamos de los futuros profesionales.

En 2017 hemos superado los 3.000 alumnos. Esta cifra supone un aumento del 30% respecto al año anterior.



Servicio de Angiología, Cirugía Vascul y Endovascular del Hospital Quirónsalud Palmaplanas

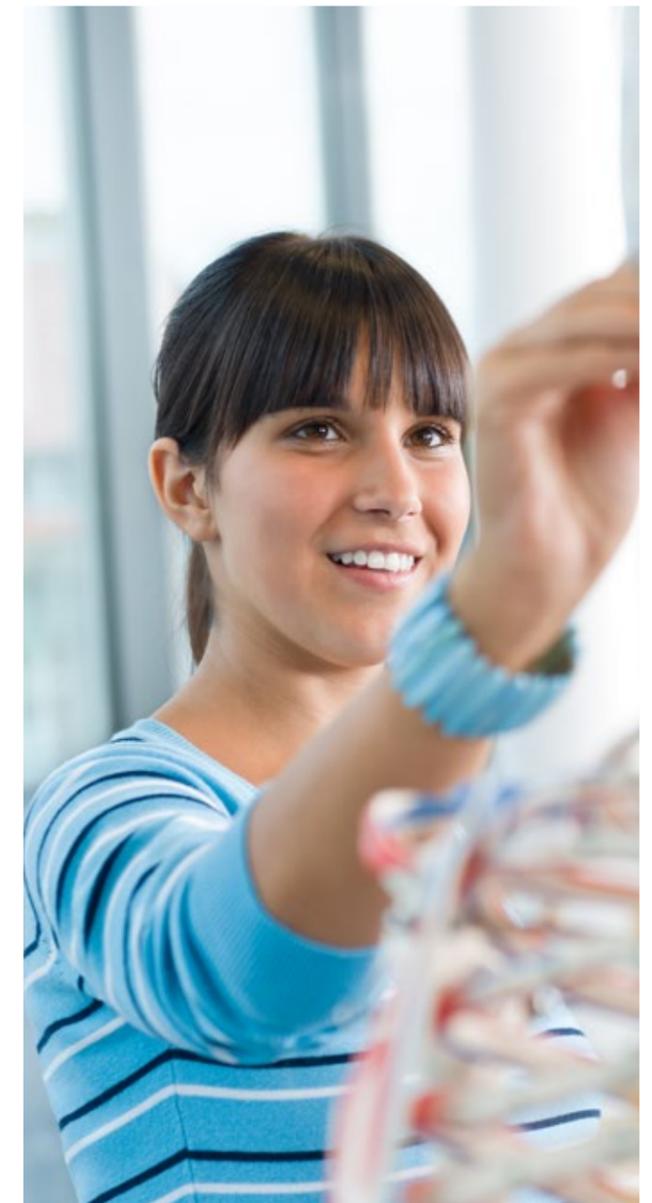
El Grupo Quirónsalud ha sido capaz de consolidar una oferta docente en 2017 que le ha permitido atender a más de 3.000 alumnos de los distintos ciclos de la enseñanza reglada y que ha sido posible gracias a:

- **Siete Hospitales Universitarios:** Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz en Madrid con la Universidad Autónoma de Madrid, Hospital del Sagrado Corazón y Hospital Quirónsalud Dexeus en Barcelona con la Universidad Autónoma de Barcelona, Hospital Infanta Elena en Valdemoro con la Universidad Francisco de Vitoria, Hospital Universitario Rey Juan Carlos en Móstoles con la Universidad Rey Juan Carlos, Hospital Quirónsalud Madrid con la Universidad Europea y Hospital Universitario General de Cataluña con la Universidad Internacional de Cataluña.
- **Una Escuela Universitaria de Enfermería:** la EUE de la Fundación Jiménez Díaz, adscrita a la Universidad Autónoma de Madrid, que en 2017 formó a un total de 327 alumnos.
- **La Escuela Quirónsalud Bizkaia** de técnicos sanitarios que en 2017 formó un total de 78 profesionales sanitarios.
- **Cinco hospitales acreditados** para la formación sanitaria especializada: el Grupo contó con un total de 327 residentes de las distintas especialidades en 2017

En cuanto a los objetivos propuestos para 2017, hemos cumplido algunos de ellos muy satisfactoriamente, contando con la **colaboración de alumnos de la prestigiosa Universidad de Yale y del Atlantis Project de EEUU**, dotando de nuevos enfoques a nuestros profesionales y estrechando las relaciones con instituciones prestigiosas extranjeras que enriquecen el valor de la compañía.

Uno de los objetivos es seguir avanzando en la acreditación de algunos de nuestros hospitales como centros docentes adscritos y así poder generar rotaciones en aquellos hospitales punteros o pioneros en determinadas especialidades, técnicas, nutriendo a nuestros profesionales de las últimas novedades. Con todo ello ofreceremos a los pacientes los mejores profesionales con las técnicas más avanzadas y los servicios de mayor calidad.

En 2018, seguiremos unificando la docencia y la formación de todo el grupo, analizando las demandas reales de los profesionales de nuestros centros y generando a través de éstas cursos, másteres y otros programas propios que nos permitan seguir aumentando el número de alumnos. Todo ello respaldado por las Universidades más importantes de España mediante convenios docentes, que nos dotarán de los medios y elementos necesarios para dar validez y renombre a nivel nacional e internacional a nuestro equipo de profesionales.





5.

Nuestra cultura corporativa
Nuestro equipo humano



5.1. Empleo de calidad

Nuestra cultura corporativa nos define.

Seguimos trabajando por un equipo humano consolidado y vinculado a la compañía y sus valores.

Desde 2016, el área corporativa de Recursos Humanos de Quirónsalud está avanzando en la implantación de un modelo de gestión basado en SAP que permita una estructura sólida de la información para poder seguir mejorando la gestión enfocada a sus empleados.

En 2017 se logró implementar la nueva herramienta en Corporativo y en 20 centros de trabajo, abarcando del orden de 14.000 empleados. Este proyecto está ya planificado y en marcha para lograr su total implantación a nivel de Grupo en 2019.

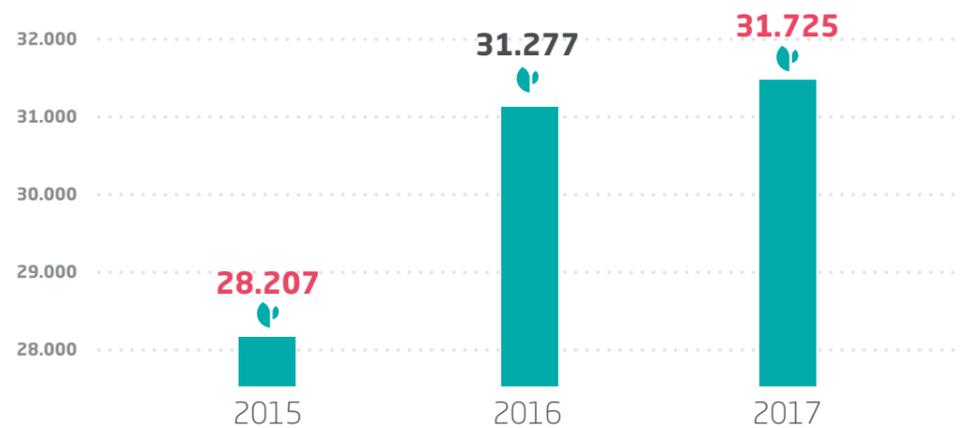


CONTINUAMOS GENERANDO EMPLEO DE CALIDAD



En 2017 hemos creado **448 nuevos puestos de trabajo** y nuestro equipo alcanzó los **31.725 empleados**.

CRECIMIENTO DEL Nº DE EMPLEADOS



DESGLOSE DE LA PLANTILLA:

CORPORATIVO	ASISTENCIAL	SERVICIOS	HD	PREVENCIÓN	PERÚ	TOTAL
373	21.453	2.765	556	5.349	1.229	31.725

TIPO DE CONTRATO:



- Además de las personas en plantilla de la compañía, **contamos con la colaboración de los mejores profesionales** en las diversas ramas sanitarias. En la actualidad el número de profesionales contratados por la modalidad de prestación de servicios es mayoritaria en los hospitales privados de Quirónsalud; en 2017, en torno al 70% de nuestros profesionales estaban contratados bajo esta modalidad.
- Facilitamos asimismo el acceso de jóvenes al mercado laboral a través de la concesión de becas bajo convenios con diferentes entidades académicas.

TASA DE ROTACIÓN: **2%**

El **100%** de nuestros empleados **está cubierto por convenio colectivo**.

Permisos parentales: **481 mujeres y 116 hombres** han disfrutando de permisos y el **100% se han reincorporado** a su puesto de trabajo.

LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y SU VINCULACIÓN A LA COMPAÑÍA ES UNA DE NUESTRAS LÍNEAS DE TRABAJO PRIORITARIAS

Por ello, tanto desde el área corporativa, como por iniciativas particulares desde distintos centros, se ponen en marcha acciones específicas con este objetivo. Destacar por ejemplo las llevadas a cabo en 2017 en los hospitales del área territorial 4, Valencia, Murcia y Torrevieja:

Intercambio de Servicio, para fomentar las relaciones interdepartamentales y la empatía. Los trabajadores pasan un día de su jornada laboral en otra área del hospital, desconocida para ellos, aprendiendo cómo se trabaja (“ponerse en el lugar del otro”).

Proyecto de Bienestar Laboral y Estudio del descanso Proyecto en curso en el Hospital QuirónSalud Valencia, subvencionado por la **Universidad Jaume I de Castellón**, cuyo objetivo es evaluar distintos aspectos de las características del puesto de trabajo, como los recursos, demandas y distintos comportamientos laborales desde una perspectiva positiva. Las conclusiones derivadas de la evaluación pretenden contribuir a mejorar y optimizar las condiciones laborales, así como el clima laboral de esta empresa.

Objetivo 1: Evaluar el job crafting o las conductas que realizan los empleados para alcanzar y/o optimizar sus metas personales en el trabajo, a partir de las demandas y recursos laborales percibidos en el puesto de trabajo. **Proyecto de Bienestar Laboral con el Equipo de Investigación WONT Prevención Psicosocial y Organizaciones Saludables.**

Objetivo 2: Fomentar medidas higiénico-dietéticas para reducir los problemas relacionados con el sueño. Adaptar los turnos de trabajo.

Sesiones de terapia breve para ayudar a los trabajadores a superar una situación puntual de su vida personal que

le está generando una situación de tristeza, duelo o estrés post-traumático.

Programa de Deshabitación tabáquica. En colaboración con AECC (Asociación Española contra el Cáncer) e impartido por sus especialistas, el programa se compone de distintas sesiones individuales y grupales que combinan terapia psicológica y farmacológica, que mediante un método eficaz, sencillo y gratuito, ha conseguido que muchos trabajadores y familiares dejen de fumar.

Club de Running, promocionando la actividad física y el deporte, y enfocado como instrumento para el desarrollo y el mantenimiento de la salud física y psíquica, así como para la prevención de futuras enfermedades.

En esta misma línea, se apoyan diferentes **carreras y eventos deportivos** que fomentan hábitos saludables entre los empleados y a la vez contribuyen a fines solidarios, tales como la Carrera por las Enfermedades Raras, Carrera de las empresas, Carreras por la Esclerosis Múltiple en Madrid y Barcelona, y los Entrenamientos Spartan Cruz Roja.



Participantes en la Carrera de la AECC Valencia Contra el Cáncer

COMUNICACIÓN INTERNA

Tras el gran reto de la integración de las diferentes culturas que conforman Quirónsalud desde 2016, la comunicación interna es una herramienta estratégica clave para transmitir a los empleados los objetivos y valores que promueve la organización, generando fidelidad, sentido de pertenencia y motivación, teniendo claros los principios y retos a los que se enfrenta la compañía.

Nuestros objetivos:

1. Aglutinar, integrar, apostar y coordinar los contenidos de largo plazo ligados a la estrategia, resultados y orientación del negocio, con los contenidos del corto plazo, describiendo una única hoja de ruta de la organización y un único recorrido en el desempeño laboral.
2. Promover el sentido de pertenencia, cohesión e implicación de las personas basándonos en mecanismos transparentes, participativos y bidireccionales, que periódicamente serán reformulados, reforzados y reafirmados, transformando en seguridad cualquier posible incertidumbre.
3. Disponer de un plan formalizado, organizado, periódico y ágil con la correcta asignación de roles emisores, medios adecuados y diferenciados, así como públicos objetivos claramente definidos por nivel, departamento, puesto o contenidos.

Durante el 2017 se puso en marcha el Mapa de Comunicación de Quirónsalud, que supone una única hoja de ruta para todos los centros con las pautas a seguir para una comunicación efectiva. Este mapa garantiza la comunicación descendente desde los órganos directivos de la organización, ascendente y transversal.

Para mejorar la comunicación interna se han mejorado herramientas y procedimientos tales como el que formaliza el trabajo del Comité de Comunicación ó la Newsletter, que se ha sustituido por una app denominada Red Social Quirónsalud, la cual permite de forma instantánea y privada, la conversación entre los miembros del equipo.

Además puede ser utilizada como una base de datos de empresa o como forma de compartir un material entre varias personas y equipos tanto internos como externos. Asimismo cuenta con funcionalidades extra que permite que los trabajadores se promocionen a sí mismos y se conviertan en embajadores de la marca.

5.2. Diversidad e igualdad de oportunidades



Seguimos trabajando por constituir un equipo diverso e inclusivo, reflejo de la sociedad actual y elemento de valor para la mejora de nuestro desempeño.

Ya en el año 2015 fuimos pioneros en la incorporación de la diversidad a nuestro plan estratégico de RSC.



DIVERSIDAD DE GÉNERO

En nuestro equipo contamos con **23.745 mujeres**.

	CORPORATIVO	ASISTENCIAL	SERVICIOS	HD	PREVENCIÓN	PERÚ	TOTAL
Mujeres	150	16.236	1.933	400	3.224	935	22.878
Hombres	223	5.217	832	156	2.125	294	8.846
TOTAL	373	21.453	2.765	556	5.349	1.229	31.725

Esta cifra representa el **75%** de la plantilla, llegando a superar el **90%** en el área de enfermería.

El colectivo de mujeres tiene una presencia muy relevante en nuestra compañía y queremos dar respuesta a sus demandas y necesidades. Es por ello, que tanto en el área corporativa como en nuestros centros, se llevan a cabo diferentes iniciativas a favor de la igualdad de género, dando respuesta a las necesidades y roles de las mujeres tanto en la empresa como en la familia.

Desde QuirónSalud Valencia se ha impulsado el **Decálogo del Lenguaje de la Igualdad**, promoviendo la utilización de un lenguaje no sexista, siendo conscientes del poder del lenguaje tanto en ámbitos cotidianos como en entornos profesionales, y cómo éste influye en las percepciones, las actitudes y el comportamiento.

Del total de **puestos directivos** (85), el **18%** son ocupados por mujeres (15)

En algunos centros se han implementado nuevos beneficios sociales, recogidos dentro del convenio de la empresa, con el objetivo de **mejorar la conciliación familiar y laboral** de los empleados como para aumentar la **productividad** como la **satisfacción** de la plantilla. Es el caso de un **complemento específico de actividad** para aquellos enfermeros y enfermeras que realicen su actividad en Urgencias y Oncología, la **Ayuda Material Escolar** por familia que tenga hijos en edad de escolarización (desde los 6 a los 16 años) y el **abono por Festivos Especiales trabajados** en turno de mañana, tarde o noche el 25 de diciembre, 1 y 6 de enero.

DIVERSIDAD FUNCIONAL:

En respuesta a nuestro compromiso con la inclusión laboral de personas con discapacidad, hemos seguido impulsando acuerdos con instituciones y entidades sociales que nos permitan alcanzar nuestros objetivos.

En los últimos dos años hemos **incrementado en un 21%** la inserción laboral de personas con discapacidad, hasta contar con un total de 403 empleados con algún tipo de discapacidad.

La empresa de servicios del grupo (SPS) destaca por su implicación con la diversidad funcional: cuenta con un elevado porcentaje de personal con discapacidad para los servicios de lavandería, y selecciona proveedores promoviendo la contratación de personas con discapacidad, como es el caso de la empresa contratada para la gestión de residuos.

Quirónsalud impulsa la integración de personas con discapacidad en la compañía a través de diferentes iniciativas y convenios con diferentes entidades sociales, por ejemplo, un convenio firmado con la Fundación In-serta para los procesos de selección.

Involucramos a nuestros centros en las políticas de diversidad e inclusión corporativas



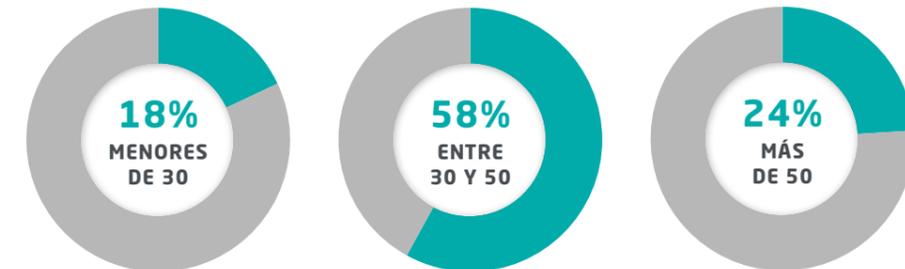
Queremos generar un entorno laboral inclusivo en el que la diversidad sea un valor.

DIVERSIDAD GENERACIONAL:

La gestión de la diversidad generacional es para nosotros un reto y trabajamos por dar respuesta a una necesidad de la sociedad actual: estamos además convencidos de que los diferentes talentos y aptitudes aportan gran valor a la compañía.

En nuestra plantilla conviven varias generaciones a las que queremos dar respuesta según sus necesidades y

particularidades, trabajando por un equipo integrado y sumando talento.



En 2017, hemos continuado trabajando con la Red de Empresas del Observatorio Generación y Talento. Hemos colaborado en el primer estudio realizado en España con rigor científico sobre el talento generacional, elaborado por el Observatorio y su socio académico la Universidad Pontificia de Comillas ICAI-ICADE.

Son muchas las cuestiones a las que hay que dar respuestas para gestionar esta realidad de diversidad generacional actual: este estudio da respuesta sobre quiénes son estos profesionales desde la perspectiva generacional y define una hoja de ruta con soluciones innovadoras que ayuden a las organizaciones a aprovechar el conocimiento y talento que nos aporta cada uno de ellos.



Red de empresas del Observatorio Generación y Talento

DIVERSIDAD CULTURAL:

El 6% de nuestra plantilla es de nacionalidad no española. Conviven en nuestro equipo 54 nacionalidades.

Para nosotros es muy relevante gestionar la diversidad cultural, tanto desde el enfoque de empleados como de pacientes.



Equipo de Ginecología y Reproducción Asistida Hospital Quirónsalud A Coruña. Nacimiento de la primera niña en España sin la mutación en el gen BRCA 1

COLECTIVO LGTBI:

Quirónsalud ha participado en el Informe “Buenas prácticas en diversidad LGTBI” realizado por la Fundación SERES, con la colaboración de REDI (Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBT) y del Programa LGTBI de la Comunidad de Madrid.

Respecto al colectivo LGTBI, en Quirónsalud se diferencian los retos a nivel interno, desde la óptica la gestión de trabajadores pertenecientes al colectivo, y externos, es decir, cómo los servicios médicos ayudan a mejorar la vida de este colectivo. El grupo está trabajando para identificar dichos retos y darles solución a través de políticas claras que permitan generar un ambiente de trabajo que realmente asegure la libertad de los empleados para expresar su orientación sexual, sin que ello derive en comportamientos homofóbicos o prácticas discriminatorias, y por otro lado, poder ofrecer asistencia sanitaria y soluciones que respondan de forma efectiva a necesidades de los pacientes pertenecientes al colectivo (por ejemplo en temas de asistencia psicológica o apoyo a pacientes con necesidades específicas transgénero).

Destacar asimismo, en el ámbito de la promoción de la diversidad en todas sus vertientes, la participación de Quirónsalud en el Informe **VariableD2018** (Intrama) que refleja modelos efectivos y eficientes a través de Buenas Prácticas, llevadas a cabo por **las TOP30 Empresas en España más comprometidas con la Diversidad y la Igualdad.**

LAS TOP 30 EMPRESAS
EN ESPAÑA COMPROMETIDAS CON
BUENAS PRÁCTICAS
EN DIVERSIDAD Y GÉNERO
INFORME VARIABLE D



5.3. Seguridad y salud laboral



En 2016 pusimos en marcha nuestro **Plan Estratégico de Prevención de Riesgos Laborales 2016-2018 del Grupo Quirónsalud**, en el cual hemos seguido avanzando en 2017 alcanzando hitos relevantes.

1. Lanzamiento de la Plataforma de Formación Online sobre Riesgos Específicos del Puesto de Trabajo de ámbito corporativo.

3.174 personas aprobaron el curso on line

2. Nuevo **Sistema de Gestión en Prevención de Riesgos Laborales del Servicio de Prevención Mancomunado de Quirónsalud**: manual y 28 procedimientos revisados, integrando así en un único sistema la política, organización y procedimientos a utilizar en materia de prevención en el ámbito de los hospitales privados y empresas de servicios del Grupo. Esta firma se realizó tras la pertinente consulta y participación de los representantes de los trabajadores a través de Comités de Seguridad y Salud ordinarios y extraordinarios.

3. Adhesión de Quirónprevención y empresas asociadas al Servicio de Prevención Mancomunado de Quirónsalud. De esta forma, además de las actividades sanitarias y de servicios sanitarios que se cubren desde el Servicio de Prevención Mancomunado, se procede a dar cobertura a la actividad principal de servicio de prevención ajeno entre otras secundarias.

4. Cambio de Modelo de Organización Preventiva. En octubre de 2017 y tras la pertinente consulta y participación a los representantes de los trabajadores se procede a asumir desde el Servicio de Prevención Mancomunado de Quirónsalud la disciplina de Vigilancia de la Salud, sumándose así a las ya asumidas en Seguridad, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología, quedando de este modo las cuatro disciplinas preventivas existentes internalizadas. El número de reconocimientos médicos realizados entre octubre y diciembre con recursos propios fue de 2.400 exámenes de salud.



Curso Emergencias ESI

ORGANIZACIÓN PREVENTIVA:

El Grupo Quirónsalud, a cierre de 2017, tiene una organización preventiva formada por tres Servicios de Prevención que, en dependencia de la Dirección Corporativa de Prevención de Riesgos Laborales, asumen en su ámbito de actuación las disciplinas de Seguridad, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología y Vigilancia de la Salud.

Número de trabajadores y de empresas adheridas a cada servicio de prevención:

	Nº TRABAJADORES	Nº EMPRESAS
Servicio de Prevención Mancomunado Quirónsalud	23.600	33
Servicio de Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	3.000	5
Servicio de Prevención Propio de la Fundación Jiménez Díaz	3.700	1

FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:

Durante el año 2017 hemos continuado impartiendo formación en prevención de riesgos laborales:

HORAS	FORMACIÓN
13.265	Formación sobre riesgos específicos en el puesto de trabajo
6.486	Formación sobre actuación en emergencias en sus centros de trabajo
3.400	Formación en nivel básico

COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES:

Dentro de los Planes Operativos relacionados con las mejoras en sistemas de información y operaciones del Plan Estratégico de Prevención de Riesgos Laborales, durante el 2017, se produjo el lanzamiento de la Plataforma CAE, que permite gestionar mediante un software específico la coordinación de actividades empresariales con los proveedores del grupo en función de lo dispuesto en la el artículo 24 de la Ley 31/1995 y su desarrollo a través del RD 171/2004.

Número de empresas proveedoras y autónomos gestionados en Coordinación de Actividades Empresariales durante el año 2017:

	Nº DE EMPRESAS Y AUTÓNOMOS GESTIONADOS EN CAE
Servicio de Prevención Mancomunado Quirónsalud	3.900
Servicio de Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	418
Servicio de Prevención Propio de la Fundación Jiménez Díaz	75
TOTAL	4.393

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS EJECUTADOS:

Durante el 2017 se han realizado los reconocimientos médicos en función de los protocolos asociados al puesto de trabajo para realizar la valoración de aptitud desde el punto de vista de vigilancia de la salud y emitir el informe del reconocimiento médico para el trabajador:

	Nº DE RECONOCIMIENTOS MÉDICOS EJECUTADOS
Servicio de Prevención Mancomunado Quirónsalud	8.976
Servicio de Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	1.351
Servicio de Prevención Propio de la Fundación Jiménez Díaz	992
TOTAL	11.319

ADAPTACIONES O REUBICACIONES DE PUESTOS DE TRABAJO:

En el año 2017 se han analizado las adaptaciones o reubicaciones de los siguientes trabajadores especialmente sensibles y mujeres en estado de gestación:

	Nº TRABAJADORES Especialmente Sensibles a los que se ha adaptado el puesto de trabajo reubicados en otro puesto	Nº MUJERES en Estado de Gestación a las que se ha adaptado el puesto de trabajo o reubicados en otro puesto
Servicio de Prevención Mancomunado Quirónsalud	78	385
Servicio de Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	32	125
Servicio de Prevención Propio de la Fundación Jiménez Díaz	9	14
TOTAL	119	524



Curso Emergencias EPI



Curso Emergencias EPI UCI

COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD:

Durante el año 2017 se han celebrado los siguientes Comités de Seguridad y Salud en el ámbito de las empresas y centros adscritos a los servicios de prevención del Grupo:

	Nº DE COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD
Servicio de Prevención Mancomunado Quirónsalud	220
Servicio de Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	23
Servicio de Prevención Propio de la Fundación Jiménez Díaz	4
TOTAL	247

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE SINIESTRALIDAD:

Durante el año 2017 no ha habido accidentes ni enfermedades profesionales mortales.

Se ha mejorado el reporte y seguimiento de los indicadores estadísticos de siniestralidad en el Servicio de Prevención Mancomunado de Quirónsalud mediante la creación de cuadro de mando corporativo.

ÍNDICES DE SINIESTRALIDAD (2017):

La política y acciones preventivas puestas en marcha han permitido conseguir una mejora a nivel corporativo de los índices de siniestralidad en centro de trabajo del año 2017 respecto a los del 2016, **mejorando Índice de Incidencia de 29,95 a 25,31** accidentes de trabajo con baja por cada 1.000 trabajadores, y manteniendo el **Índice de Absentismo en 0,76 jornadas** perdidas por trabajador por causa de accidente de trabajo.

El número de **accidentes in itinere** durante 2017 ha sido de **277**.

El número de **enfermedades profesionales que han causado baja** durante el año 2017 ha sido de **7**.

CERTIFICACIÓN EN OHSAS 18001:

El **Servicio de Prevención Mancomunado de los Hospitales Públicos** mantiene su **certificado OHSAS 18001**, habiendo superado las auditorías correspondientes y no teniendo abierta ninguna no conformidad menor ni mayor.

Por otra parte, las **Sociedades de Prevención** que durante el 2017 se han integrado en Quirónprevención y contaban con certificación en OHSAS 18001, la han mantenido y procederán a la renovación de las mismas en 2018.



PERTENENCIA A ASOCIACIONES Y PARTICIPACIÓN EN JORNADAS ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Durante el 2017 la Dirección Corporativa de Prevención de Riesgos Laborales ha mantenido la asociación a **AES-PLA** y a **PRL Innovación**, en las cuales participa de forma activa compartiendo novedades y buenas prácticas en materia de prevención.



Primer Encuentro anual de la Dirección Corporativa de PRL

Además se ha promovido la **participación en congresos especializados** en materia de prevención de riesgos laborales:

Participación	Evento	Organizador
Mesa Redonda	Trabajadores Sanos, Empresas Saludables	Fundación Internacional ORP
Mesa Redonda	Prevención, Generaciones y Salud	IRSST de Madrid
Ponencia	Mejora la Calidad de tu Trabajo con Prevención	Campus Enfermería
Mesa Redonda	Enfermería del Trabajo en los Servicios de Prevención	Congreso Internacional de Enfermería
Mesa Redonda	Absentismo: una oportunidad	UMIVALE
Entrega Proyecto	Cuarteles Cardiosaludables Guardia Civil Comunidad Valenciana	Fundación España Salud
Mesa Redonda	II Ciclo de Trabajo de Generaciona de Liderazgo Intergeneracional: Generación X	Observatorio GT
Co-autora Poster	Impacto método MAPO: Disminución de los TME derivados de la manipulación manual de pacientes en un Hospital de agudos.	Congreso Internacional de Enfermería
Presidencia mesas de PRL	Moderando mesas redondas de distintos temas de PRL. Uso formaldehído. Coordinación de actividades empresariales en Obras. Vigilancia de la salud, voluntariedad. Empresas saludables.	ACES
Mesa Redonda	Congreso Nacional de Medicina y Enfermería del Trabajo: Promoción de la salud mental: mejorando la salud total de los trabajadores	AEEMT
Mesa Redonda	Simposio Nacional de vacunación en ambito laboral: discusión sobre la práctica clínica en vacunación labora	CSIC
Ponencia	Jornada sobre promoción de salud en la empresa: programas específicos frente a agentes biológicos	Real Academia Nacional de Medicina
Co-autora Comunicación oral	Co-autora Comunicación oral XI Congreso Nacional de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales en el ámbito sanitario. Seroprevalencia y adherencia terapéutica vacunal en los trabajadores de tres Hospitales Públicos. Y Salgado, A Deschamps. Madrid (España), Noviembre 22-24, 2017.	Hospital Universitario 12 de octubre

Empresa Saludable

Los trabajadores son el principal valor de nuestra compañía. Todos tenemos una "salud única" que compartimos en el entorno laboral, en el familiar y en nuestra sociedad. Una nutrición desequilibrada, baja actividad física, una salud emocional desatendida u otros hábitos no saludables son circunstancias que afectan a la salud y por lo tanto al trabajador como persona.



Actuamos sobre cinco ejes fundamentales:



Nuestro objetivo en esta línea es conseguir el **Certificado Empresa Saludable**.

Ya estamos trabajando en ello y en 2018 obtendremos las primeras distinciones para un grupo de 5 hospitales.

Seguiremos progresivamente certificando todos nuestros centros, manteniendo firme nuestro compromiso con la promoción de la salud.

5.4. Formación continuada y desarrollo profesional



La formación continuada es clave para el desarrollo profesional de nuestro equipo.

En 2017 hemos continuado con nuestros programas formativos en diferentes áreas de conocimiento clave para el desarrollo de nuestro profesionales, tanto en la parte técnica asistencial como en otras áreas complementarias:

- Atención al Paciente
- Calidad
- Competencias Técnicas Asistenciales
- Competencias Técnicas No Asistenciales
- Prevención de Riesgos Laborales
- Habilidades Personales
- Legislación
- Proyecto Trato y Tratamiento
- Recursos Humanos
- Seguridad del Paciente
- Sistemas de Información

les de estilo creados para cuatro colectivos de impacto: Manual de Atención al Paciente, Manual de Atención Directa, Manual de Atención Telefónica (en el centro) y Manual de Atención Telefónica (Contact Center).

Formación Continuada en 2017

Asistencia a cursos de formación	16.265 personas
Horas de formación impartidas	53.345
Incremento nº de horas respecto a 2016	20%
Formación técnica asistencial	30.945 horas (58% del total de horas impartidas)

En lo que respecta a "Trato y Tratamiento", proyecto clave para Quirónsalud desde su puesta en marcha ya en 2010, a lo largo de 2017 han pasado por formación en este programa 1.100 personas pertenecientes al personal de primer contacto con el paciente. También se ha impartido formación sobre los manua-

"Ser líder en Quirónsalud" se consolida como cantera de profesionales de largo recorrido en la empresa.



2017 se presenta para Quirónsalud Campus como el año en el que comienzan a consolidarse los proyectos iniciados en 2016.

Clausuramos la 1ª edición y da comienzo la siguiente con 37 nuevos alumnos de toda la geografía española. El programa da sus primeros frutos: promociones de algunos de sus alumnos, y la puesta en marcha en el grupo de algunos de los primeros proyectos realizados en el curso.

Los alumnos de la primera promoción que fueron galardonados como el mejor proyecto de su curso, recibieron como premio cursar el segundo ciclo del máster "Executive Master en Dirección de Organizaciones Sanitarias" de ESADE, y que incluye una estancia en la McDonough School of Business de Georgetown University, Estados Unidos.



Ser líder en Quirónsalud, II Promoción

En 2017 clausuramos también la I Edición del Máster en Liderazgo y Gestión de Enfermería en Quirónsalud, y damos comienzo a la segunda edición, trabajando estrechamente con la Universidad Europea para seguir mejorando el programa.



Liderazgo y Gestión de Enfermería en Quirónsalud, II Promoción

En total, han pasado por los programas superiores de Campus ya **122 alumnos**, de diferentes perfiles y territorios de todo el grupo.

Programa	Alumnos	Periodo	Colaborador
Ser líder en Quirónsalud, I Edición	35	Jun2016-nov2016	ESADE
Ser líder en Quirónsalud, II Edición	37	Mar2017-oct2017	ESADE
Liderazgo y Gestión de Enfermería en Quirónsalud, I Edición	25	Oct2016-jul2017	UEM
Liderazgo y Gestión de Enfermería en Quirónsalud, II Edición	25	Oct2017-jul2018	UEM



Nuestros programas superiores se dirigen a altos potenciales y/o directivos junior del grupo para ayudarles a desarrollar las habilidades que deben tener nuestros líderes en el futuro.

Con el fin de perseguir uno de los objetivos de Campus Quirónsalud, identificando las necesidades de los profesionales del grupo para analizarlas y darles respuesta, reteniendo el talento y desarrollando futuros líderes, en septiembre de 2017 Campus organiza la **I Jornada de Servicios de Urgencias en Quirónsalud**, en la que los profesionales de los servicios de urgencias de todo el grupo se reúnen para poner en común sus inquietudes y plantear retos de futuro, además de compartir su experiencia y el increíble trabajo realizado por nuestros centros en los últimos años para conseguir datos que analizar y convertir en herramientas para mejorar nues-

tra calidad. Se aprovecha esta ocasión para reconocer el intenso trabajo de nuestros profesionales, mediante un premio, dos menciones y varios reconocimientos.

Con este mismo fin, se realiza en noviembre de 2017 en Sevilla la **II Edición de la Jornada de Cuidados** inaugurada en 2016, poniendo su énfasis en una de las líneas estratégicas de la compañía: **mejorar la experiencia del paciente**. Asistieron más de 200 profesionales de perfil médico y de enfermería y se entregaron los premios a la mejor comunicación oral y al mejor póster, consistentes en una inscripción a un congreso de su elección.



I Jornada de Servicios de Urgencias en Quirónsalud. Dr. Christian Wrede. Jefe de Urgencias de Helios Klinikum Berlín-Buch, Helios Kliniken



II Jornada de Cuidados en Quirónsalud

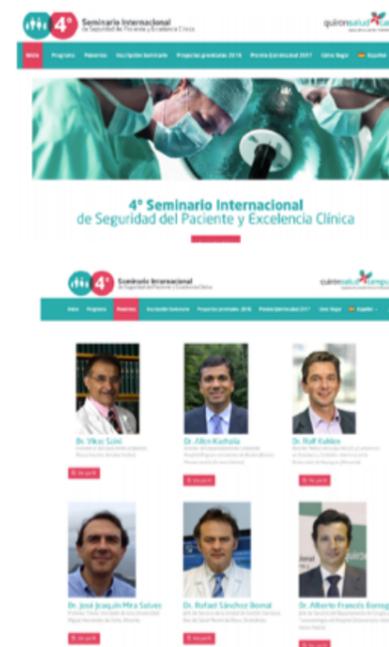


Campus Quirónsalud quiere llegar también a los profesionales del resto de la sanidad española, y por esta razón varias de sus jornadas están abiertas a todos ellos.

Consolidado ya como un evento de referencia nacional e internacional en mejora de seguridad del paciente, el **IV Seminario Internacional de Seguridad del Paciente y Excelencia Clínica** tuvo lugar en mayo de 2017 en el Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, y una vez más brindó a los más de 300 profesionales que acudieron una muestra de las experiencias y programas punteros de otros países a través de las conferencias de reputados expertos internacionales en mejores prácticas como el Dr. Vikas Saini, Presidente del Lown Institute, de Boston, Estados Unidos, el Dr. Allen Kachalia, Director del Dto. de Calidad del Hospital Brigham and Women de Boston, Estados Unidos, o el Dr. Ralf Kuhlen, Direc-

tor Médico del Grupo Helios y Catedrático en Anestesia y Cuidados Intensivos en la Universidad de Aquisgrán, Alemania.

Asimismo, se otorgó el **III Premio Quirónsalud a las Mejores Iniciativas en Seguridad del Paciente**, destinado a hacer visible el reconocimiento, apoyo y fomento del desarrollo de prácticas seguras, con una dotación económica total de 25.000 euros, repartida en dos premios a las mejores iniciativas que se encontrasen en desarrollo a 31 de diciembre de 2016, y un accésit para la mejor iniciativa cuyo proyecto tuviese previsto iniciar su implantación durante el año 2017.



IV Seminario Internacional de Seguridad del Paciente y Excelencia Clínica: Ponentes



IV Seminario Internacional de Seguridad del Paciente y Excelencia Clínica: Premiadados y Comité



IV Seminario Internacional de Seguridad del Paciente y Excelencia Clínica

Además de todos estos programas y eventos, en 2017 Campus da continuidad a los grupos de expertos organizados en 2016, avanza con el proyecto **“Formador de formadores”**, que impulsa el cambio mediante la formación de nuestros propios formadores para proyectos transversales, y continua con los programas de **intercambio de experiencia entre centros** que proporcionan a los profesionales de nuestros centros la posibilidad de beneficiarse de formación específica en el ámbito correspondiente.

2018 será un año en el que se abrirán las puertas de Campus a nuevos ámbitos profesionales

Dedicaremos la I Jornada de Benchmarking Hospitalario en Quirónsalud a acercar este proceso y sus posibles aplicaciones a los profesionales sanitarios de dentro y fuera de la empresa, dotándoles de los instrumentos necesarios para analizar los resultados clínicos obtenidos en el tratamiento de sus pacientes.

Igualmente, la I Jornada de Radiocirugía con Gamma Knife dará a conocer las posibles aplicaciones de la unidad Gamma Knife ICON, que Quirónsalud tiene en el Hospital Ruber Internacional y única existente en España, mediante las conferencias de prestigiosos expertos internacionales en este campo.

Asimismo, en 2018 se creará un nuevo seminario internacional de Campus, esta vez en-

Este año se sigue impulsando a través de Campus la enfermería en el grupo, poniendo especial énfasis en este colectivo a través de su propio programa superior, participando en el programa de intercambio de experiencia para especializar a la enfermería, realizando cursos destinados a mejorar las habilidades de gestión de mandos intermedios, y desarrollando sus grupos de expertos en cuidados de heridas, ostomías, cuidados paliativos y madre-hijo.

focado a la Experiencia del Paciente, y tendrá lugar la V Edición del Seminario Internacional de Seguridad del Paciente, ya un clásico de Quirónsalud.

El esfuerzo logístico y económico que supone el desarrollo de todos estos proyectos pone de relieve la importancia que tiene para Quirónsalud valorar a sus profesionales y ofrecerles una formación continuada de calidad.

Todo esto lleva a Campus a progresar en su objetivo a medio y largo plazo, consistente en integrar la formación de Quirónsalud en una gran universidad corporativa que aporte valor añadido a los profesionales de Quirónsalud y que contribuya a mejorar la experiencia del paciente y la sanidad en su conjunto.





6.

Aliados estratégicos en nuestra misión

Cientes

6.1. Nuestros clientes y su satisfacción

Desde el enfoque de nuestra responsabilidad social y la atención a los diferentes grupos de interés identificados, distinguimos entre “pacientes” (grupo prioritario y ya tratado en profundidad en el capítulo 4 de esta Memoria), y el grupo de interés “clientes”. En éste último incluimos a las mutuas y aseguradoras, que constituyen para nosotros un **aliado estratégico**, permitiéndonos llegar a pacientes y proporcionales un servicio de calidad y con los mayores índices de satisfacción.

Asimismo, en algún caso, ambos grupos son coincidentes, como es el caso de los pacientes privados que llegan a Quirónsalud sin intermediario. En este grupo se ubicarían fundamentalmente los clientes que consumen productos no incluidos dentro del catálogo de prestaciones del sistema nacional de salud, tales como cirugía plástica, cirugía refractiva y dermoestética, y también pacientes internacionales que financian sus tratamientos en nuestros centros por medios propios.

Desde el enfoque de cliente, distinguimos entre:

- Mutuas, aseguradoras, entidades médicas y pacientes privados.

- Servicios de Salud de Administraciones Públicas (actualmente Madrid y Cataluña)

La relación con clientes privados se lleva desde el Área Corporativa de Operaciones de Quirónsalud, desde donde se marcan las pautas de gestión que se canalizan mediante una comunicación permanente desde nuestras Delegaciones Territoriales.

En 2017 hemos llegado a **acuerdos marcos con las principales aseguradoras del sector**, en los que se define el modelo contractual para los próximos años, abordando no lo solo acuerdos de precios, sino también compromisos de volúmenes, indicadores de calidad asistencial y compromisos para la reducción de la siniestralidad.



En lo que respecta a Administraciones Públicas:

Continuamos un año más como aliados estratégicos del sistema público de salud, contribuyendo a la calidad en la atención sanitaria y aportando prestigiosos profesionales en áreas de gran complejidad.

El sector sanitario privado es un agente fundamental en nuestro país en términos de generación de bienestar, riqueza y contribución al desarrollo económico y social.

Nuestra colaboración con el sistema público de salud contribuye de manera muy significativa a la sostenibilidad del sistema y a la consecución de objetivos fundamentales para la sanidad como son la equidad, la sostenibilidad, la accesibilidad y la calidad en la atención sanitaria.

Nuestros centros son grandes defensores de la colaboración público privada en beneficio de la asistencia médica y quirúrgica a los pacientes, siendo cojín del sistema sanitario en listas de espera y aportando expertise y prestigiosos profesionales en áreas de gran complejidad como son la cirugía cardíaca, la cirugía torácica, la oncología, la hemodinámica, ó la radioterapia.

En la Comunidad de Madrid, los 4 hospitales públicos gestionados por Quirónsalud, no han dejado de ocupar los primeros puestos en las valoraciones de los últimos años:

LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

En la Comunidad de Madrid, los 4 hospitales públicos gestionados por Quirónsalud, no han dejado de ocupar los primeros puestos en las valoraciones de los últimos años:

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL (ISG)

Grupo (Complejidad)		2015	2016	2017
3 (alta)	Hospital Universitario Fundación Jimenénez Díaz	92,99% (1º)	93,79% (1º)	92,70% (1º)
2 (media)	Hospital General de Villalba	94,86% (1º)	93,81% (2º)	96,10% (1º)
2 (media)	Hospital Universitario Rey Juan Carlos	91,64% (2º)	94,86% (1º)	93,6% (3º)
1 (baja)	Hospital Universitario Infanta Elena	93,32% (1º)	93,32% (2º)	93,20% (1º)

** (1º)-primera-posición-en-el-isg-de-su-grupo*

Destacar los resultados de la **Fundación Jiménez Díaz**, que una vez más en 2017 y durante seis años consecutivos, obtiene el mejor **Índice de Satisfacción Global** de la Comunidad de Madrid.

HOSPITAL UNIVERITARIO FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ

	Global FJD	Global CM	Puesto
2009	83%	84%	Sexto
2010	95%	84,80	Primero
2011	94,10%	92,40%	Segundo
2012	95,70%	82,70%	Primero
2013	94,29%	90,77%	Primero
2014	92,09%	88,40%	Primero
2015	92,99%	88,92%	Primero
2016	93,79%	89,57%	Primero
2017	92,70%	89,60%	Primero

Por su parte, de los dos hospitales del grupo 2 (hospitales de complejidad media), el Hospital General de Villalba se sitúa en la primera posición del ranking en 2017, mientras que el Hospital Universitario Rey Juan Carlos ocupa la tercera posición.

Centro	2013	2014	2015	2016	2017
HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN CARLOS	95,86%	93,21%	91,64%	94,86%	93,60%
HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA			94,86%	93,81%	96,10%

En lo que respecta al Hospital Universitario Infanta Elena, éste ocupa la primera posición del Índice de Satisfacción Global del Grupo 1, hospitales de complejidad baja.

HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA

	Global HUIE	Global CM	Puesto
2009	85,50%	84,40%	Tercero
2010	90,50%	86%	Segundo
2011	94,96%	92,07%	Primero
2012	93,48%	91,05%	Segundo
2013	92,92%	90,53%	Primero
2014	93,77%	89,50%	Primero
2015	93,32%	88,38%	Primero
2016	93,32%	89,57%	Segundo
2017	93,20%	89,60%	Primero

En el caso del **Sistema de Salud de Catalunya**, Quirónsalud gestiona el **Hospital Universitari General de Catalunya, el Hospital Universitari Sagrat Cor y el Hospital Quirónsalud del Vallés**.

Estos hospitales, como proveedores del sistema sanitario de salud catalán, se encuentran sometidos a controles y auditorías cuyos resultados están a disposición pública en la Central de Resultados y el PLAENSA de urgencias para el Hospital Universitari Sagrat Cor.

A fecha de cierre de esta Memoria, los resultados correspondientes al periodo de reporte, año 2017, no se encuentran todavía publicados.

No obstante, Quirónsalud sí dispone de información interna respecto a los resultados de todos sus hospitales, puesto que se realiza un seguimiento permanente

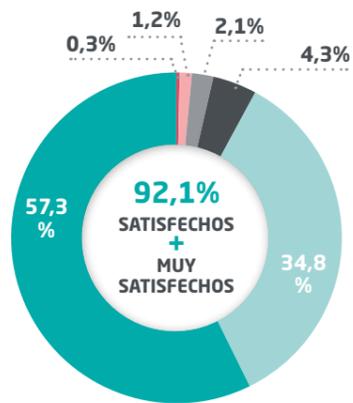
de la calidad de los servicios y se llevan a cabo estudios de satisfacción que evalúan una serie de áreas tales como la acogida y el ingreso hospitalario, la atención y la información recibida, los profesionales, la infraestructura y hostelería, el proceso de alta, la facturación y la satisfacción global del paciente. Esta metodología incluye la realización de sugerencias de mejora por parte de los pacientes, siendo una herramienta muy eficaz para mejorar de manera permanente nuestros procesos.

Como resultados de este estudio en el año 2017, realizado a partir de unas 8.000 encuestas totales, el Hospital Universitari General de Catalunya, el Hospital Universitari Sagrat Cor y el Hospital del Vallés obtuvieron una valoración positiva en las tres categorías analizadas: Consultas externas, Hospitalización y Urgencias.

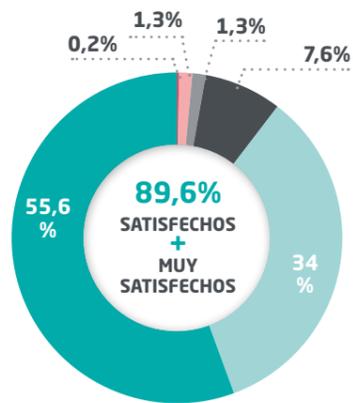


HOSPITALES DEL SERVICIO DE SALUD DE CATALUNYA GESTIONADOS POR QUIRÓNSALUD (Hospital Universitari General de Catalunya, Hospital Universitari Sagrat Cor y Hospital Quirónsalud del Vallés)

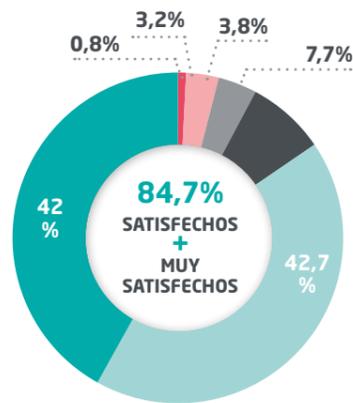
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN EN CONSULTAS EXTERNAS: (NPS: 45)



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN: (NPS: 41)



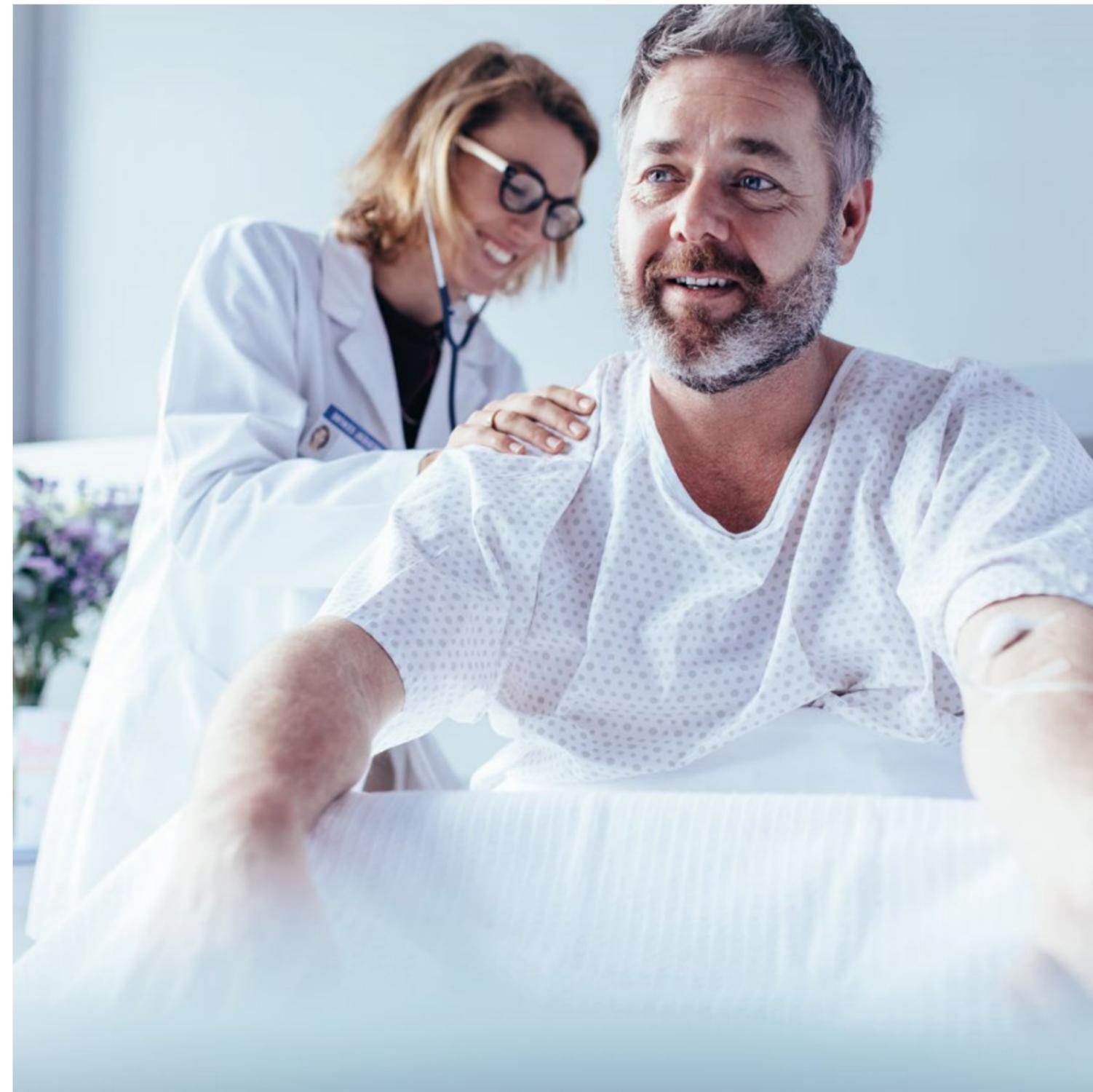
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN EN URGENCIAS: (NPS: 24)



■ MUY SATISFECHO
 ■ SATISFECHO
 ■ NI SATISFECHO NI INSATISFECHO
■ INSATISFECHO
 ■ MUY INSATISFECHO
 ■ NS/NC



Como proyecto a futuro, acorde con nuestro compromiso de escucha y diálogo con todos nuestros grupos de interés, nos proponemos implementar un mecanismo de medida de la satisfacción de nuestras aseguradoras y otros clientes.



6.2. Avances



Seguimos afianzando una relación con nuestros clientes basada en la confianza y la transparencia, logrando asimismo una mayor eficacia en la prestación de nuestros servicios.

A lo largo de 2017 hemos continuado desarrollando proyectos ya comenzados en el periodo anterior, así como lanzando nuevas iniciativas a nivel corporativo, que nos permitan mejorar los procesos con nuestros clientes.

En este sentido, destacar por su relevancia:

PROYECTO PRÓTESIS:

En 2017 hemos culminado el proyecto 'Prótesis', iniciado en 2016, y que ha permitido a nuestros hospitales gestionar estos materiales garantizando a nuestros pacientes la trazabilidad total del producto desde el fabricante hasta el propio paciente.

Asimismo, se han desarrollado otra serie de proyectos de mejora que inciden directamente en nuestros clientes y que han sido tratados en el capítulo 4 de esta Memoria, dedicado a nuestros pacientes, la calidad asistencial y la excelencia clínica.





7.

Sostenibilidad en nuestras compras

Proveedores

7.1. Descripción de nuestra cadena de suministro

Nuestros proveedores se clasifican en tres grandes categorías:

Productos farmacéuticos, Sanitarios y protésicos
Equipos médicos
Servicios

En función de la tipología de suministro o servicio, se distribuyen de la siguiente manera:



En cuanto a los **proveedores de servicios**, “Servicios, Personas y Salud” (SPS en adelante), es la sociedad del grupo Quirónsalud en la que se centralizan los Servicios Generales y constituye un complemento de soporte no asistencial en los Centros del Grupo. SPS subcontrata servicios para los centros a nivel corporativo, como son la Lavandería externa, la Gestión de Residuos, la Desinsectación, Desratización y Desinfección (DDD), y la Seguridad.

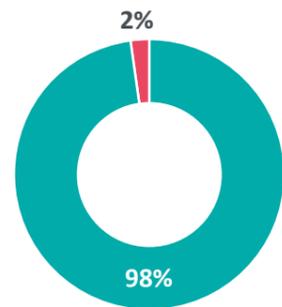
Nuestras prácticas de adquisición se centran en proveedores nacionales. En la actualidad el 98% de las empresas con las que trabajamos de manera corporativa presentan un CIF español, lo que corresponde a la mayoría del volumen de las compras gestionadas desde la Central de Compras. Tan solo un 2% de las compras realizadas a nivel corporativo, pertenecientes al sector farmacéutico o sanitario, corresponden a proveedores extranjeros (21).

De manera comparativa respecto a 2016, hemos incrementado el porcentaje de proveedores nacionales integrados, pasando del 93% al 98%.



El 98% de los proveedores gestionados a través de la Central de Compras Corporativa (CECO) disponen de CIF español.

RATIO DE COMPRAS PROVEEDORES INTEGRADOS POR GEOGRAFÍAS



■ ESPAÑOLES ■ EXTRANJEROS



7.2. Central de Compras Corporativa

Desde 2015, nuestra compañía ha estado inmersa en un dinámico proceso de adquisiciones de grupos hospitalarios que han orientado los procesos de compras a gestionar en base a las repercusiones derivadas de estas integraciones. A pesar de ello, hemos logrado implementar la **Central de Compras corporativa (CECO)** para mejorar la coordinación y la relación con nuestros proveedores protésicos, de material sanitario y medicamentos, logrando así homogenizar nuestras condiciones y la integración con los diferentes proveedores, así como garantizar una mayor trazabilidad y control, y la incorporación de procesos de mejora continuos.

En la actualidad contamos con más de 410 proveedores integrados electrónicamente, número que representa un **57% de las compras totales y supone un incremento del 30% con respecto al año anterior** y que se irá incrementando a lo largo del periodo 2018/2019.

Los proveedores se encuentran clasificados en función del tipo de material que comercializan. Según esta clasificación, el proceso de compra y distribución varía, garantizándose en todo momento la seguridad y calidad de los suministros por los certificados electrónicos de las transacciones.

INTERCAMBIO POR EDI (ELECTRONIC DATA INTERCHANGE)

Desde principios de 2015 la Central de Compras corporativa ha optado por la integración de sus proveedores a través del sistema EDI (Intercambio Electrónico de Datos).

EDI es un sistema de comunicación que permite el envío y la recepción de documentos electrónicos en un formato normalizado entre los sistemas informáticos de quienes intervienen en una relación comercial. Este modelo de trabajo implica la realización de acciones comerciales sin papeles, de forma electrónica, mediante una estructura específica y sobre un estándar internacional (GS1).

Este sistema, tiene como objetivo:

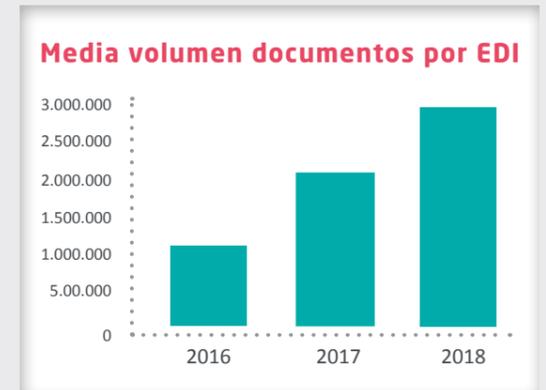
- Mejorar la comunicación entre la Central de Compras corporativa, los hospitales y los proveedores.
- Enviar y recibir información de manera exacta.
- Poder visualizar el estado de los stocks, acortar el ciclo de los pedidos, una mayor sincronización con los proveedores y un mayor control sobre albaranes y facturas.
- Mejorar el seguimiento de las transacciones.
- Disminuir errores y costos administrativos de tratamiento de la información, así como de costos de archivo y extravíos de documentación.
- Controlar los lotes, certificados y otros datos de relevancia de manera electrónica, evitando así errores de manipulación.

DATOS DE VOLUMEN DE INTERCAMBIO POR EDI

En 2017 cerramos el año con una cifra de 2.325.617 documentos intercambiados a través de EDI, lo cual supuso una media de 6.372 documentos diarios.

Esto implica que hemos duplicado las transacciones documentales con respecto al año anterior, ya que en 2016 habíamos cerrado el año con una cifra total de 1.150.845 documentos, lo cual supuso una media de 3.153 documentos diarios.

Según lo previsto lograremos aumentar hasta las 3.000.000 transacciones documentales para finales de 2018.

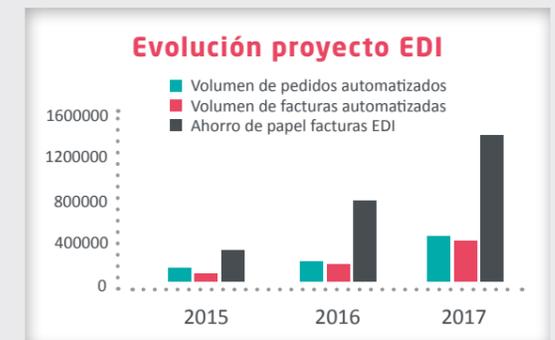


PREVISIÓN PARA 2018 Y EVOLUCIÓN DEL PROYECTO EDI DESDE 2015:

Nuestro objetivo de cara a 2018 es la de alcanzar la cifra de 500 proveedores integrados en EDI, incluir mensajes que faciliten al proveedor la cifra de abono contable que debe emitir por diferentes motivos (descuentos comerciales, errores en precio, correcciones de IVA, etc.), la integración de cuatro nuevos hospitales en el sistema y la inclusión de un Portal interactivo en el que se puedan cargar las ofertas comerciales, el catálogo corporativo y realizar diversas funciones administrativas que permitan una interacción más ágil y eficiente con el proveedor.

A continuación, se muestra un gráfico en el que se indica la evolución de este proyecto desde el año 2015 y

el ahorro en papel que éste ha permitido teniendo una repercusión directa en el impacto medioambiental.



PROYECTO HELP DESK

Otro de los proyectos desarrollados en 2017 desde la Central de Compras corporativas, ha sido un innovador proyecto para una central de este tipo, denominado Help Desk, desarrollado por Deister (uno de los partner informáticos del grupo) en colaboración directa con la CECO y el cual se caracteriza por mantener una comunicación viva y directa con los diferentes centros, además de otorgar una visión a tiempo real de las incidencias y peticiones generadas en las diversas ERP's (sistemas de planificación de recursos empresariales) utilizadas por los mismos, utilizando la plataforma como "punto de enlace" para el tratamiento y resolución de las mismas.

Se creó con la finalidad de resolver, de una manera ágil, dichas incidencias derivadas de los diferentes procesos que intervienen entre los departamentos de compras del grupo (incluida la CECO) como pueden ser: errores en pedidos de farmacia, material protésico o sanitario, incidencias ocasionadas en la nube de aseguradoras (base de datos en la que se incluyen todos aquellos artículos protésicos o implantables), peticiones erróneas de catalogación, incongruencias en ofertas, etc.

Cabe decir que la plataforma no se utiliza únicamente con este fin, sino que también tiene el objetivo de evitar el intercambio y aglomeración de correos electrónicos entre los diferentes centros y la Central, facilitando una comunicación más directa y centrada en la petición realizada. Todo esto se traduce, de manera indirecta, en una reducción del estrés generado en los trabajadores por la acumulación masiva de correos electrónicos.

Como planes de futuro para la aplicación, tenemos la intención de incluir en el sistema la posibilidad de que los propios proveedores puedan tramitar con la central peticiones, incidencias en los pedidos, incongruencias en ofertas e incluso la cumplimentación de los contratos marco a través de la plataforma



7.3. Compras y contratación responsable

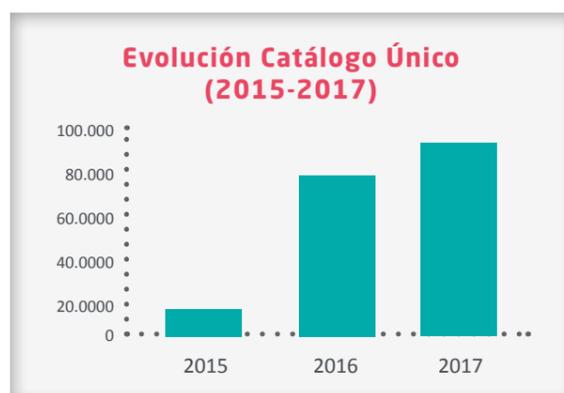


Queremos tener una relación de máxima transparencia con nuestros proveedores a través de un contrato único para todo el Grupo.



Desde la Central corporativa basamos nuestra política de compras en el establecimiento de **acuerdos marco**, estableciendo las pautas a seguir a la hora de adquirir los diferentes productos para nuestros centros. En estos acuerdos se detallan aspectos económicos, de calidad, seguridad y RSC.

Todo este conjunto de acuerdos, conforman nuestro **catálogo general único** para el conjunto de nuestros hospitales. Ya en 2015 pusimos en marcha este proyecto de integración de nuestros proveedores y seguimos trabajando con el objetivo de la unificación y la transparencia. Logramos un incremento espectacular en el plazo de un año, y en 2017 hemos seguido incrementando el número de productos, tal como se refleja en el siguiente gráfico de evolución:



En cuanto a los proveedores de **servicios**, estos son seleccionados como corporativos a nivel nacional y tendrán la consideración de obligatorios en todos los Centros, salvo excepciones que sean justificadas.

En cuanto al **valor económico de las compras gestionadas por la central**, éste ha sido de **222 millones de euros** en 2017 frente a los 145 alcanzados en 2016 y los 78,5 millones logrados durante el ejercicio 2015.

- La inversión en equipamiento y alta tecnología en 2017 ha ascendido a 45 millones de euros.
- La inversión en mejoras de la red asistencial en 2017 ha sido de 180 millones de euros.

Respecto a las compras y contrataciones relacionadas con infraestructuras, ya durante el año 2016 se procedió también a estandarizar los procesos de gestión del Área de Infraestructuras para la adecuada planificación, seguimiento y control de las obras, así como el proceso de toma de decisiones que sustentan la puesta en marcha de nuevos proyectos.



EL PORTAL DEL PROVEEDOR

En 2017 hemos cumplido nuestro objetivo y hemos puesto en marcha el **Portal del Proveedor**, para facilitar la comunicación con nuestros proveedores, garantizando unos objetivos comunes, alineación en los intereses y las actuaciones, favoreciendo una comunicación mas fluida, y generando confianza y fidelización.

Se trata de un escaparate dónde el proveedor puede observar y revisar, en tiempo real, las transacciones y los productos dados de alta en nuestro catálogo central corporativo, así como las prótesis, negociadas con las aseguradoras estén o no dadas de alta en el catálogo, y que se encuentra conectado con B2B – EDI.

OBJETIVO INTERACTIVO DEL PORTAL

Se está trabajando en un nuevo sistema informático que permita gestionar la oferta y automatizar determinados procesos que se deriven de ella, como puede ser la catalogación, modificaciones de códigos, ampliaciones de referencias, etc. tanto por parte del proveedor como del equipo que conforma SPS (Servicios, Personas y Salud) de forma interactiva, dinámica y que resulte transparente para todo el mundo.

ELEMENTOS QUE COMFORMAN EL PORTAL DEL PROVEEDOR:

- Oferta
- Catálogo
- Flujos administrativos

USUARIOS (Proveedores y equipo de SPS):

- Responsable EDI
- Responsable de Customer Service
- KAM o responsable de precios
- Responsable financiero

Se puede acceder al Portal del proveedor mediante un usuario y contraseña personalizado.



El Portal del proveedor nos permitirá seguir avanzando en la incorporación de criterios de RSC en nuestros procesos de compra y contratación.

Queremos trasladar a nuestros proveedores nuestro Código Ético.

En nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa aprobada ya en diciembre de 2016, se estableció el compromiso de la Sociedad y del Grupo con la **transmisión de los valores en materia de responsabilidad social corporativa a toda la cadena de suministro**, basándonos en los siguientes principios de actuación:

- Incorporar criterios sociales, ambientales y éticos en las decisiones de compra, buscando fórmulas para hacerlos compatibles con otros criterios críticos como la rentabilidad y la calidad.
- Promover el seguimiento por los proveedores de las directrices contenidas en las normas del Sistema de Gobierno Corporativo de la Sociedad.
- Mantener un diálogo fluido y transparente con los proveedores, con el objeto de optimizar los suministros y contrataciones de la Sociedad y el Grupo.
- Basar los procesos de adjudicación así como los procesos de compras de bienes o de contratación de servicios en los principios de equidad, transparencia, igualdad de trato y objetividad, garantizando la total independencia de cualquier vinculación personal, familiar o económica.



Nuestro objetivo estratégico horizonte 2020 es el de promover las mejores prácticas en todos nuestros colaboradores y disponer de indicadores para su valoración en los procesos de selección y evaluación.

Desde 2016, la Central de Compras corporativa ya comenzó a recopilar información de los proveedores en lo que respecta a sus buenas prácticas y a la implementación de políticas basadas en la RSC y todo lo que ello conlleva (gestión de residuos, reducción de emisiones en la fabricación de sus productos, implementación de medidas preventivas frente a la vulneración de los derechos humanos y discriminación social, entre otras). Nuestro objetivo es adjuntar dicha información en los acuerdos marcos, base de nuestra relación con el proveedor, dándoles de esta forma un valor añadido a los mismos.

Estamos promoviendo la concienciación en RSC y queremos que nuestros proveedores comiencen a reflejar en los acuerdos marco sus certificados en materia social, laboral y medioambiental, e incorporar a la evaluación y selección de proveedores criterios en este sentido.

A corto plazo no nos marcamos criterios de aceptación o rechazo de proveedores basándonos únicamente en dichos criterios, no obstante, en la actualidad estamos ya recopilando información que consideramos como un valor añadido a la calidad de productos y servicios.

Por otro lado, nuestro objetivo a futuro es que a través de nuestro PORTAL DEL PROVEEDOR, podamos adjuntar un documento de aceptación de condiciones de conducta y cumplimiento del código ético para que pueda ser aceptado y firmado por el proveedor, dejando así constancia de que éste sigue un criterio correcto y de buena praxis, en definitiva, todo lo que conlleva la aceptación de los criterios a seguir establecidos dentro del marco de la responsabilidad social corporativa.



Hospital Quirónsalud Pontevedra (Personal)



8.

Esencial para la salud

Comprometidos con el medio ambiente

8.1. Principios de actuación

“ La salud humana es un reflejo de la salud de la tierra. ”

Nos enfrentamos a desafíos ambientales de gran escala y alcance mundial que amenazan la salud humana. En Quirónsalud somos conscientes de que se requiere una nueva perspectiva y una acción global a favor de la protección del medio ambiente.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN PARA MINIMIZAR NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

Nos sumamos al reto del desarrollo sostenible y mantenemos nuestros principios básicos de actuación en materia ambiental:

- Fomentar la eco-eficiencia mediante el uso racional de los recursos naturales y el apoyo firme en la lucha contra el cambio climático.
- Prevenir la contaminación mediante la minimización de residuos y de sustancias contaminantes, potenciando el uso de productos respetuosos con el medio ambiente.
- Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.
- Concienciar acerca de la gestión responsable del medio ambiente en la toma de decisiones y la operativa de los negocios, así como en los hábitos cotidianos y de consumo.



El compromiso ambiental constituye uno de los pilares básicos de la responsabilidad social del Grupo Quirónsalud: nos sumamos a la lucha contra el cambio climático y al reto de avanzar hacia una economía circular.

Una de las líneas estratégicas de actuación, dentro del Plan Corporativo de RSC de Quirónsalud hasta 2020, está enfocada a avanzar en nuestro **Plan de Medio Ambiente**, contribuyendo a la **lucha contra el cambio climático** y a mejorar la salud de la población, a la vez que optimizamos el consumo de **recursos** y aseguramos el **cumplimiento legal**.

En el año 2017 hemos actualizado la evaluación de nuestros aspectos ambientales y se han analizado los riesgos ambientales asociados, poniendo en práctica acciones y objetivos de mejora del impacto ambiental. Los aspectos ambientales en los que hemos centrado los esfuerzos a lo largo de 2017 han sido:

- El uso racional de los recursos naturales, a través de la optimización del consumo de suministros de energía eléctrica, combustibles fósiles y agua.
- La reducción de la generación de residuos, centrándonos en el ciclo de vida de los materiales que los generan.

- La formación y concienciación de los trabajadores en la correcta separación y gestión de los residuos, especialmente los biosanitarios.
- La sensibilización de los trabajadores con el cambio climático.

Disponemos de un servicio de legislación ambiental que nos informa de los requisitos legales que son de aplicación y nos asesora en la evaluación periódica de nuestro grado de cumplimiento legal. Esta herramienta está implantada en todos los centros certificados en sistemas de gestión ambiental.

LA ESTRATEGIA CORPORATIVA INCLUYE COMO PRIORITARIO DIVULGAR LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN LA ORGANIZACIÓN

En 2017 se amplió la certificación en ISO 14001 a 22 hospitales, incluyendo el Hospital Quirónsalud Palmaplanas, Ruber Internacional y Hospital Universitario Sagrat Cor.

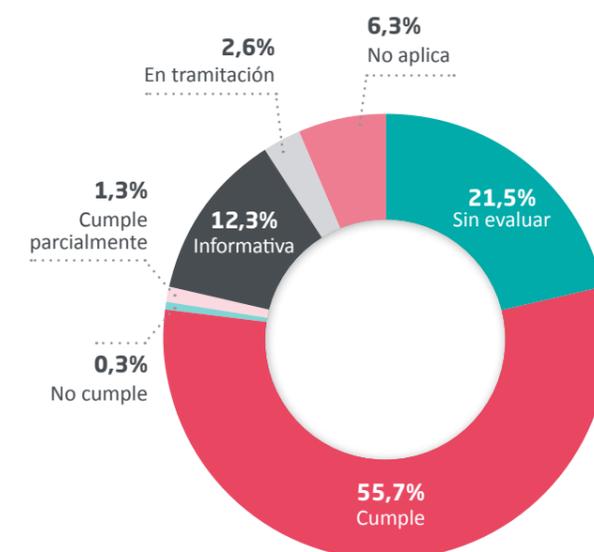
21 hospitales certificados en gestión ambiental conforme a la Norma ISO 14001.

EVOLUCIÓN DE LAS CERTIFICACIONES EN LA NORMA ISO 14001 EN LOS HOSPITALES QUIRÓNSALUD:



*Objetivo previsto y alcanzado en 2017

GRÁFICO GLOBAL DEL % DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE MEDIO AMBIENTE EN 2017



Las situaciones puntuales de no cumplimiento están relacionadas con autorizaciones o licencias en proceso de renovación.

En 2018 seguiremos analizando el grado de cumplimiento legal, ampliando el número de centros sometidos a evaluación.



La sensibilización y concienciación en materia medioambiental es uno de nuestros ejes de actuación.

Coincidiendo con el **Día Mundial del Medio Ambiente**, 5 de junio, un año más desde el área corporativa de Quirónsalud, se desarrolló una campaña de sensibilización alineando nuestro mensaje con el lema propuesto por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente: la lucha contra el cambio climático. Con este objetivo se lanzaron carteles, vídeos, lanzadera y comunicados internos hacia los empleados.

También en esta fecha se realizó un sorteo de bicicletas eléctricas entre los empleados, con motivo de una encuesta de movilidad realizada, iniciativa que se detalla más adelante en el punto relacionado con nuestro compromiso frente al cambio climático.

También en el **Día Mundial del Agua**, se llevaron a cabo iniciativas de sensibilización en algunos centros.

En 2018 actualizaremos la **Política Ambiental de Quirónsalud**, actualmente integrada con la política de calidad,



con el objetivo de reforzar los principios en los que se basa nuestro compromiso ambiental y difundirlo de manera generalizada a todos nuestros empleados.

En materia de sensibilización e implicación en iniciativas externas, destacar también la participación de la Directora Corporativa de RSC y Directora de la Fundación Quirónsalud, en las jornadas llevadas a cabo en mayo de 2017 bajo el título **“Mujeres, liderazgo y cambio climático”**, organizadas por la Generalitat de Catalunya y PwC.

En estas jornadas se abordaron los riesgos climáticos, oportunidades, medidas, en especial dirigidas a los gru-



pos más vulnerables, y qué papel puede jugar el liderazgo femenino para acelerar la transición a una economía baja en carbono. Las mujeres tienen un papel clave en el liderazgo de la gestión del cambio climático, para impulsar de una manera decidida esta necesaria transformación, actuando desde todos y cada uno de los ámbitos en los que están presentes, tanto desde su posición empresarial, política o social.

La participación de Quirónsalud en esta iniciativa, responde también al firme compromiso adquirido por el Grupo en lo referente a la lucha contra el cambio climático, uno de los pilares básicos del plan medioambiental corporativo, que se desarrolla a continuación.

8.2. Compromiso firme en la lucha contra el cambio climático

A lo largo de 2017, hemos afianzado nuestro compromiso en la lucha contra el cambio climático a través de numerosas actuaciones e iniciativas que impactan directamente en este objetivo.



EFICIENCIA ENERGÉTICA

Continuamos promoviendo la **cultura de ahorro energético** mediante la implantación de nuestra estrategia corporativa iniciada ya en 2016, basada en la realización de auditorías energéticas, mejora de instalaciones, uso de energías renovables y reducción en el consumo.

La construcción de nuevos hospitales y áreas asistenciales, la renovación de equipamiento industrial y las obras de adecuación de instalaciones, incluyen desde su diseño la mejora en el uso y consumo de la energía. De este modo, el Hospital Infanta Elena ha incluido una caldera de biomasa, el Hospital La Luz ha renovado parte del sistema de climatización, y se han sustituido luminarias por lámparas LED en muchos centros.

Algunos hospitales disponen de instalaciones de **generación de energía renovable**:

- Generación de energía solar térmica y fotovoltaica en el Hospital Universitario Infanta Elena, Hospital del Vallés, Hospital Universitario Dexeus, Hospital Quirónsalud Madrid, Hospital Quirónsalud Campo de Gibraltar y Hospital Quirónsalud Barcelona.
- Generación de energía térmica mediante microgeneración en Hospital Universitario Rey Juan Carlos y Hospital General de Villalba.

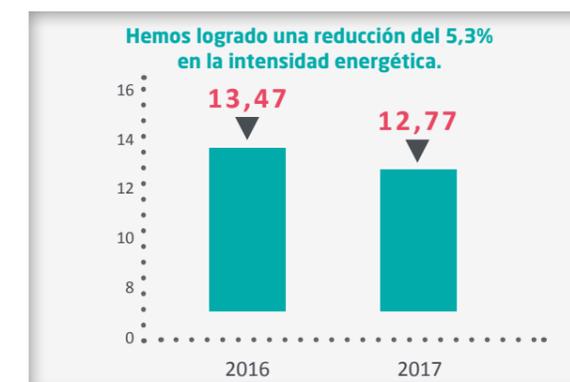
Se continúa con la aplicación de buenas prácticas y actuaciones de optimización de consumo energético en el control de las instalaciones, así como en la monitorización y análisis de datos.

El consumo de energía eléctrica y gas natural se analiza por cada centro teniendo en cuenta las características del edificio, la climatología de la zona y el tipo y volumen de actividad, habiendo conseguido ahorros importantes en muchos hospitales.

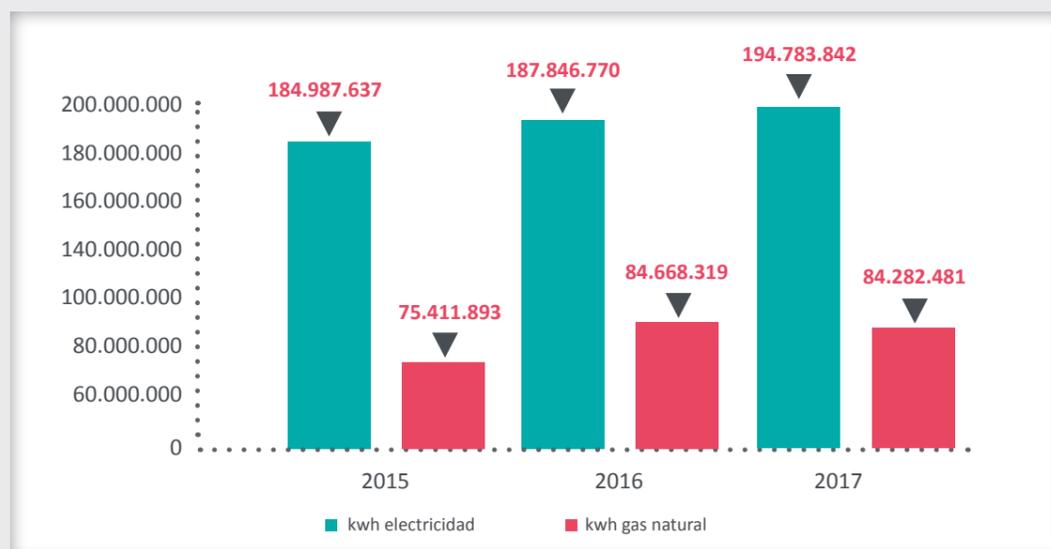
El consumo total de energía ha aumentado levemente (2,4%), sin embargo, ha aumentado la actividad, la superficie de los centros y el equipamiento instalado, por lo que el uso de la energía se ha optimizado. Esto se evidencia en los indicadores relativizados a la actividad. El término “actividad” para nuestros cálculos, incluye las estancias en hospitalización, consultas, sesiones en hospitales de día, intervenciones quirúrgicas, partos y cesáreas, pruebas diagnósticas y urgencias atendidas.

A continuación, se muestran gráficos de evolución de datos globales a nivel de grupo:

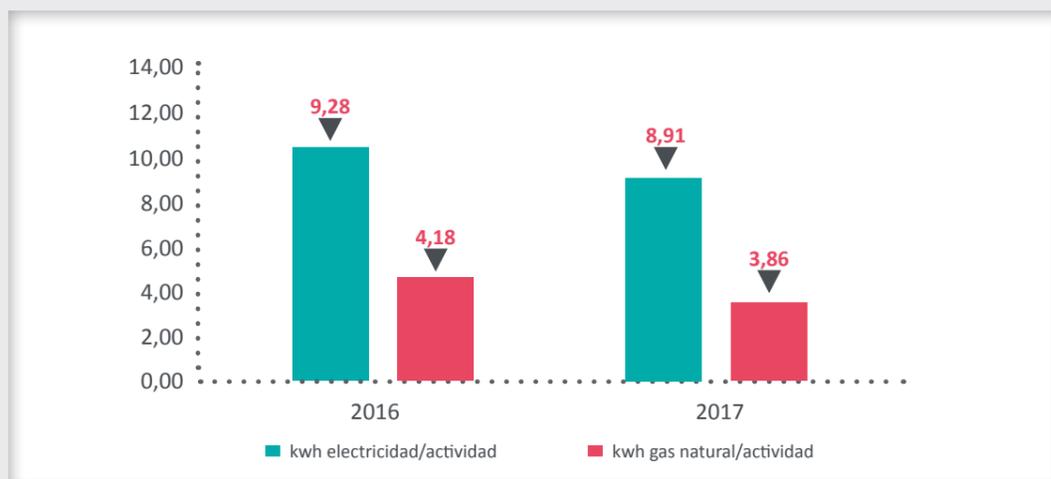
INTENSIDAD ENERGÉTICA



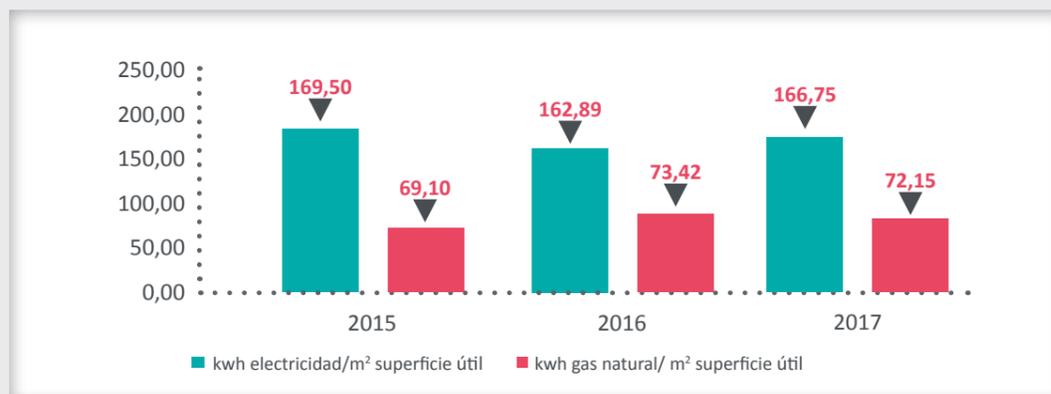
CONSUMO ENERGÉTICO



CONSUMO DE ENERGÍA RESPECTO A LA ACTIVIDAD



CONSUMO DE ENERGÍA POR UNIDAD DE SUPERFICIE



Contamos con **5 hospitales certificados en Gestión Energética conforme a la Norma ISO 50001**: Hospital Infanta Elena, Hospital Rey Juan Carlos, Hospital General de Villalba, Fundación Jiménez Díaz y Hospital La luz. En el año 2017 no se han añadido centros a la certificación de gestión energética ISO 50001. La previsión es que en 2018 se incluya el Hospital Ruber Internacional.



En el año 2017 se han auditado interna y externamente los hospitales certificados y todos los hallazgos detectados han sido tratados, implementando acciones de mejora y estableciendo un grupo de trabajo especializado liderado por los ingenieros de mantenimiento, en el cual se coordinan las actuaciones a realizar en cada hospital.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO: Hemos calculado nuestra huella de carbono corporativa

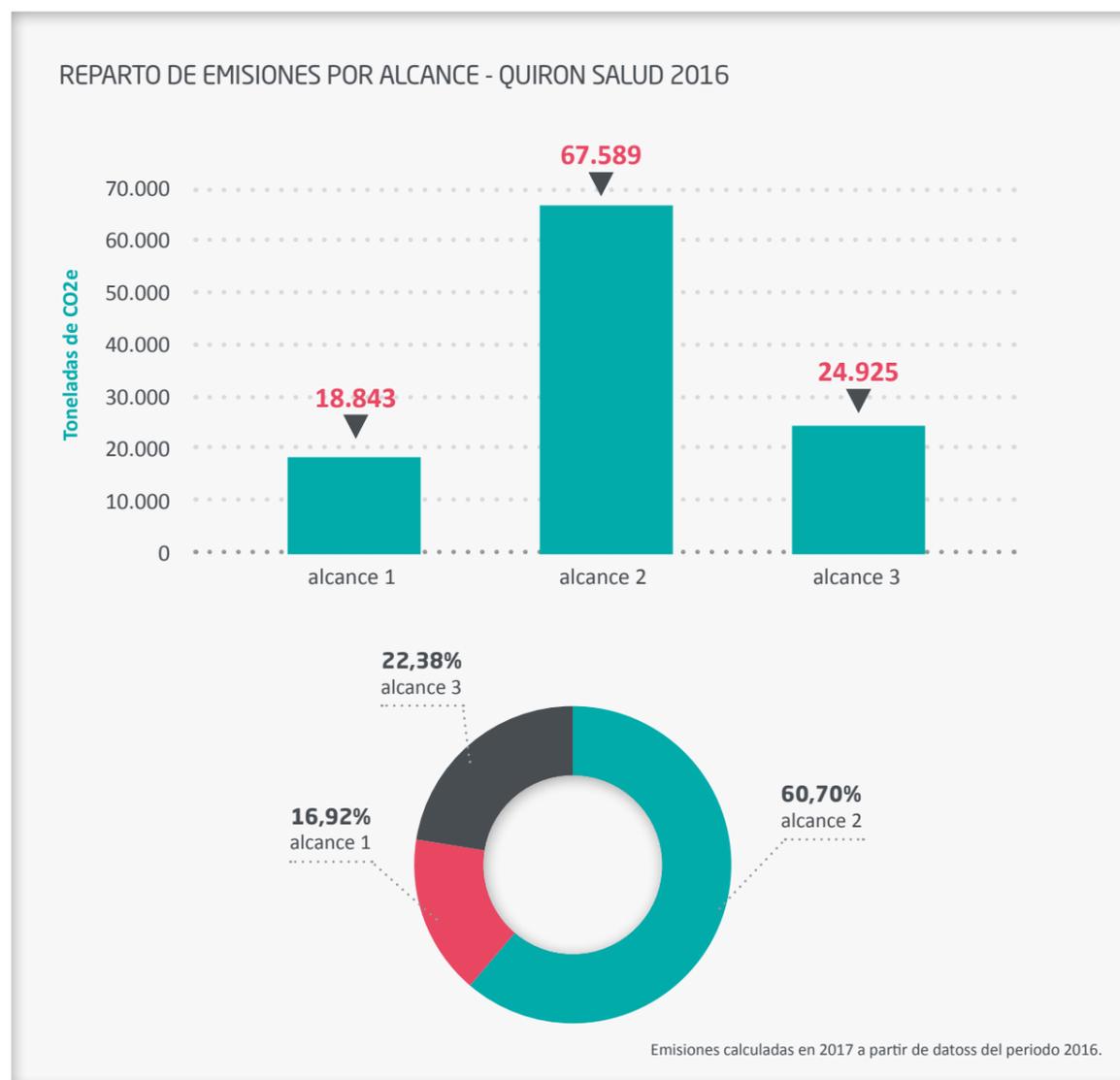
Aún siendo conscientes de que nuestra actividad no es intensiva en emisiones de gases de efecto invernadero, en 2017 hemos llevado a cabo un **Estudio de las emisiones generadas por nuestra actividad** como paso necesario para complementar nuestra política activa en relación al cambio climático.

En 2017 hemos calculado la **Huella de Carbono de Quirónsalud** con respecto a la actividad de la compañía durante el año 2016. Este estudio se ha realizado junto con Ecodes y CeroCO2, entidades cuyo objetivo es el cuida-

do del clima, facilitando y promoviendo la implicación de todos los actores sociales.

El cálculo ha incluido emisiones de alcance 1, 2, y 3, siguiendo el estándar "GHG Protocol":

- **Alcance 1:** Incluye emisiones de GEI (gases de efecto invernadero) procedentes de fuentes de emisión que pertenecen o son controladas por la organización, derivadas en este caso del consumo de gas natural y consumo de protóxido de nitrógeno (óxido nítrico) empleado como agente anestésico. En este alcance, por falta de datos fiables se han excluido las emisiones de GEI directas de vehículos propios de algunos centros (no significativo) y las emisiones de las fugas de los gases refrigerantes. Se tendrán en cuenta para mejorar futuros cálculos.
- **Alcance 2:** Incluye emisiones indirectas de GEI producidas por la generación de la electricidad, calor o vapor de origen externo y consumido por la organización. En nuestro caso, nos referimos únicamente al consumo de energía eléctrica. En este alcance no se ha excluido ninguna fuente de emisiones de GEI indirectas por electricidad.
- **Alcance 3:** Incluye las emisiones indirectas no incluidas en el Alcance 2, y que siendo consecuencia de las actividades de la organización, se originan en fuentes de GEI que pertenecen o son controladas por otras organizaciones. Las metodologías de cálculo GHG Protocolo ISO 14064-1, obligan al cálculo de todas las fuentes de emisiones de alcances 1 y 2, y recomiendan identificar las principales fuentes de alcance 3 en función de la actividad del centro o facilidad de disponer de datos fiables. En nuestro caso hemos considerado el consumo de agua, las emisiones asociadas a los desplazamientos in itinere de los trabajadores del grupo y las emisiones derivadas de los viajes profesionales de la plantilla en tren y avión.



La Iniciativa CeroCO² de la Fundación Ecología y Desarrollo ha otorgado a Quirónsalud el distintivo que acredita que la entidad ha calculado según sus estándares, sus emisiones de gases de efecto invernadero.

Como resultado del estudio de emisiones realizado, se recomiendan una serie de **medidas de ahorro energético** que mejorarán los resultados en el siguiente periodo.

El consumo de electricidad es la mayor fuente de emisión del Grupo Quirón Salud con un 61% del total de su Huella de Carbono en 2016. Se debería actuar en prioridad sobre estas emisiones, para lo cual se plantean los siguientes objetivos:

- Estudiar la posibilidad de contratar una compañía suministradora de electricidad con un mix de producción 100% energías renovables y por tanto factor de emisión nulo. Este ahorro supondría el 61% del total de emisiones del Grupo Quirón Salud en 2016.
- Minimizar los desplazamientos en avión, utilizando algunas de las alternativas que nos ofrece la tecnología, como son las videoconferencias y el Tren de Alta Velocidad (AVE) para trayectos Madrid-Barcelona (ahorro en emisiones con la sustitución Avión por AVE entre las ciudades de Barcelona y Madrid: 15,9 tCO₂e/año).
- Reducción de las fugas de gases empleados como agentes anestésicos, que representan un 2% del total de la Huella de Carbono del Grupo. Se reducirán las estimaciones en estos cálculos y se aplicarán medidas: reducción de flujos de gas fresco y sistemas de recaptura de gas.
- Realización de un estudio de consumo eléctrico: necesario realizar un estudio, y detectar cuales son los principales consumos energéticos, con el objetivo de actuar sobre la base del problema. Las medidas que se adopten tras el estudio, serán específicas y por lo tanto más útiles. Supone una forma de sensibilización muy importante para los empleados, ya que obtendrán datos reales sobre el consumo que se está llevando a cabo.
- Sustitución de lámparas tradicionales, por lámparas de bajo consumo, o lámparas LED: La sustitución de bombillas incandescentes por lámparas de bajo consumo, para un mismo nivel de iluminación, ahorran hasta un 80% de energía y duran 8 veces más.
- Instalar interruptores con temporizador en baños y otras zonas de paso, lo cual se estima que puede suponer un ahorro del 55% de energía consumida.
- Configurar los equipos informáticos para una correcta gestión del consumo siguiendo las indicaciones en cuanto a "Gestión del consumo de energía" del programa de la comunidad europea ENERGY STAR para los equipos ofimáticos con eficiencia energética. Con la puesta en

marcha de esta medida se estima una posible reducción en el consumo de electricidad de hasta un 20%.

- Apagar los equipos informáticos para periodos de inactividad superiores a una hora, pudiendo así ahorrar reducir hasta un 10 %, del consumo total de energía.

Asimismo, se realizará de nuevo el cálculo de la huella de carbono corporativa del periodo 2017, mejorando la calidad de los datos. En el cálculo del próximo periodo se considerará:

- Incluir las fugas de gases refrigerantes, a partir de la información sobre las recargas anuales y mantenimiento de los diferentes sistemas de refrigeración en cada entidad del Grupo.
- Datos más completos respecto a los gases empleados como agente anestésico. El óxido nitroso es un importante contaminante con un Poder de Calentamiento Global 2657 veces superior al del CO₂. Se estima que la actividad de anestesia es responsable del 1% de su producción total. Además de su impacto sobre el calentamiento global, es también un destructor directo de la capa de ozono, con un tiempo de vida en la atmósfera de 114 años. Esta fuente de emisión está ya incluida en nuestro primer cálculo de emisiones, pero para algunos centros ha sido necesario basarse en estimaciones por no disponer de registros.
- Incluir datos de combustión de gasóleo y/o gasolina de la flota de vehículos propios de Quirónsalud.
- Desglosar las emisiones por hospitales y entidades del Grupo, con objeto de poder comparar los resultados obtenidos e implementar un plan de reducción más preciso y eficiente.

Por otra parte, la compañía valora la posible **Compensación de emisiones** como objetivo en 2018. Se analizarán posibles proyectos de compensación, total o parcial, de las emisiones generadas en 2017 por Quirónsalud.

Colaboramos en el análisis y en la propuesta de acciones que mejoren el impacto del cambio climático en las ciudades:

Seguimos trabajando con el **Clúster Español de Cambio Climático** representado por las principales compañías del país y coordinado por Forética en España como representante del WBCSD (World Business Council of Sustainable Development).



Durante 2017, el clúster en el que se integra Quirónsalud, ha puesto el foco en **el impacto del cambio climático en las ciudades**, desde la actual y potencial contribución del sector privado.

El resultado de este trabajo recoge las tendencias, implicaciones, retos y oportunidades existentes que permitirán generar acciones para un futuro sostenible, todo ello desde una **perspectiva de colaboración y fomento de cambios reales** en las estrategias y las maneras de trabajar. Las propuestas de acción permitirán construir ciudades mejores y más inteligentes a corto, medio y largo plazo.

Asimismo, el departamento de RSC de Quirónsalud se ha unido a la **Comunidad #PorElClima**, una plataforma de acción para implementar el acuerdo de París.



Hospital Universitario Rey Juan Carlos

IMPULSAMOS LA MOVILIDAD SOSTENIBLE ENTRE NUESTROS EMPLEADOS

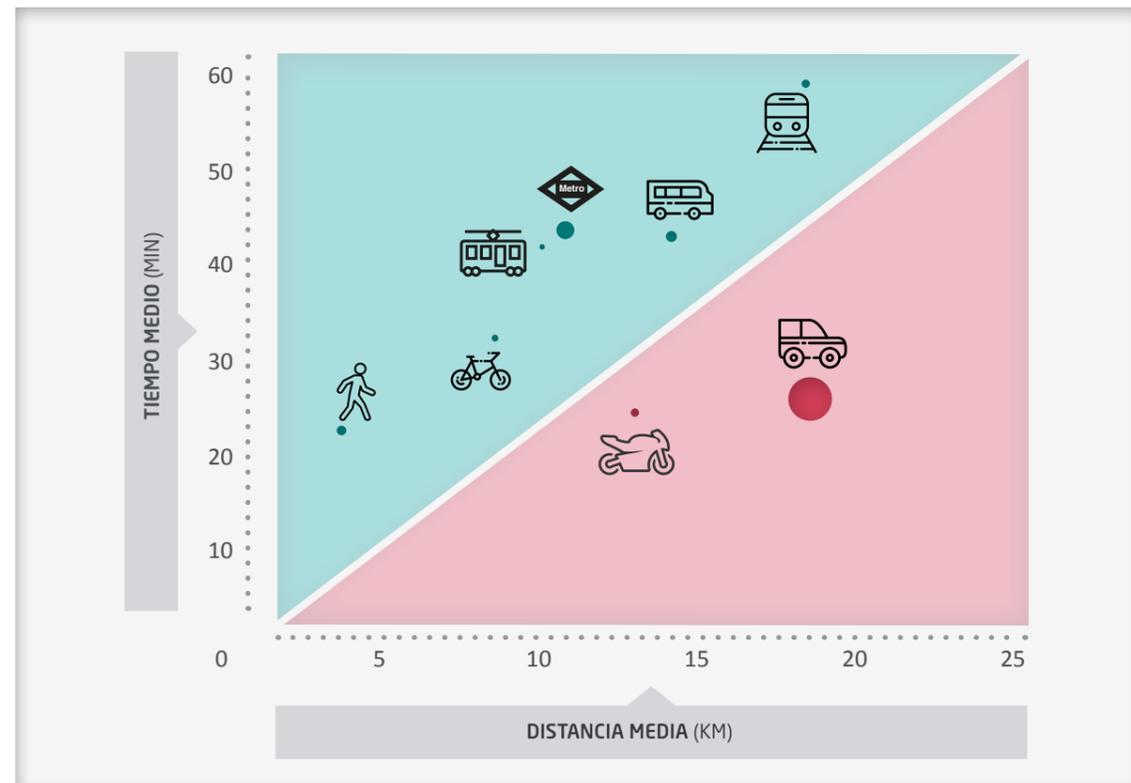
Quirónsalud llevó a cabo una **encuesta de movilidad entre sus empleados** para conocer los medios de transporte que utilizan y las distancias que recorren en sus desplazamientos al trabajo. La encuesta se realizó por invitación a una muestra que correspondió al 5% de los empleados. Se realizó un **sorteo de 18 bicicletas eléctricas** entre los participantes.

A partir de este estudio se obtuvo información relativa al medio de transporte más utilizado, tipologías, número total de desplazamientos, tiempos, etc. y se obtuvieron conclusiones respecto a la situación de la compañía por territorios en cuanto a movilidad sostenible y eficiente.

Esta iniciativa ha servido también como vía de concienciación entre los empleados en doble sentido: por un lado, respecto a su impacto en el medio ambiente, y por otro, fomentando los hábitos de vida saludables y el deporte en la organización.

MEDIOS DE TRANSPORTE EFICIENTES Y SOSTENIBLES

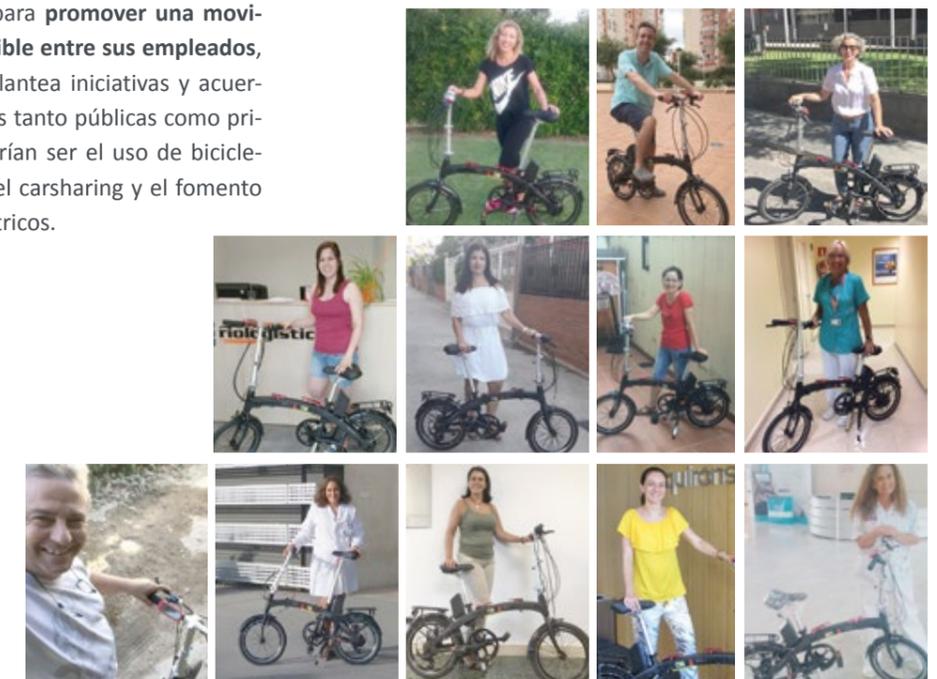
El coche es el transporte con el que mayores distancias se recorren en menos tiempo y junto a la moto, son los transportes provados que más contaminan. Por el contrario, metro y autobús parecen los más sostenibles al hacer distancias más largas en menos tiempo y ser de carácter colectivo.



PRINCIPALES CONCLUSIONES

- 01** El **53% de los empleados utiliza el coche** como medio de transporte principal, y de ellos el **68% utiliza diésel**.
- 02** El **45% combina dos medios de transporte**. El transporte secundario más habitual es el **metro o autobús**.
- 03** Los empleados realizan una media de **10 desplazamientos semanales**, con una **duración media de 30 minutos** y un **recorrido medio de 14 km**.
- 04** En las **secciones territoriales con grandes provincias** hay **más diversificación** de medios de transporte.
- 05** En las **ciudades más pequeñas** hay más dependencia del coche, pero las **distancias de los trayectos son más cortas**.

Como objetivos para **promover una movilidad más sostenible entre sus empleados**, Quirónsalud se plantea iniciativas y acuerdos con entidades tanto públicas como privadas, como podrían ser el uso de bicicletas municipales, el carsharing y el fomento de vehículos eléctricos.



8.3. Consumo eficiente de agua y productos químicos

Además de la eficiencia energética descrita ya en el punto anterior, somos conscientes del impacto ocasionado por el consumo de agua y de materias primas tales como productos químicos utilizados en nuestros centros.



Nuestra filosofía es conseguir un uso eficiente de los recursos.

CONSUMO DE AGUA

El consumo total de agua del Grupo en 2017, fue de **1.120.371 litros**, lo que equivale a **52 litros de agua por acto asistencial**.

Estos datos han comenzado a analizarse internamente desde 2017, por lo que no se dispone de datos comparativos de todos los centros en periodos anteriores. A partir de 2018, el consumo de agua se considera indicador clave y se podrá analizar evolución y mejoras acometidas para minimizar consumos.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



El 100% del agua consumida es agua de red de abastecimiento, distribuida por las empresas estatales autorizadas.

En algunos centros se han instalado dispositivos que favorecen una disminución del consumo de agua, como perliadores o pulsadores automáticos en los grifos y cisternas de doble descarga.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Asimismo, algunos centros del grupo cuentan con sistemas de recuperación de aguas, como el Hospital del Vallés que tiene un sistema de recuperación de aguas grises que se reutilizan en las cisternas, y el Hospital Universitario Infanta Elena que recupera las aguas pluviales para la limpieza de viales y el lavado de contenedores con agua reciclada.

CONSUMO DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA

Otro de los recursos importantes a controlar dentro de los hospitales del grupo son los productos de limpieza.

Contamos con un proveedor a nivel corporativo que proporciona los productos de limpieza de los centros y de las áreas de restauración. Actualmente el **90% de los productos que utilizamos permiten el reciclado del envase** una vez finalizado el contenido (es el caso del lavavajillas manual buga, actival detergente desengrasante, limpiacristales saniwash, Jontec tecnic- cera de suelo, ó Jontec futur – decapante). Los formatos seleccionados son mayoritariamente de 5L o menores, lo que facilita que el envase lleve la identificación del punto reciclable.

Asimismo, utilizamos productos que disponen de dosificación automática y formatos concentrados, así como alternativas de productos más ecológicos en la medida de lo posible. Asimismo, utilizamos productos que disponen de **dosificación automática y formatos concentrados**, así como alternativas de productos más ecológicos en la medida de lo posible.



8.4. Minimizamos el impacto de los residuos



Todos nuestros hospitales realizan una gestión adecuada de los residuos que generan. Los residuos peligrosos son gestionados a través de gestores autorizados, mientras que los residuos no peligrosos, residuos urbanos y asimilables a urbanos en su mayoría, son gestionados por gestores autorizados o mediante los sistemas de recogida municipales. Los residuos generados se recogen de forma separada, según su tipología, facilitando su posterior tratamiento y valorización.

Por el tipo de actividad desarrollada, de todos los residuos generados cobra especial importancia los **residuos biosanitarios**.

Por ello, durante el año 2017 se ha seguido trabajando en **unificar el sistema de segregación de residuos en todos los centros** y en afianzar los criterios de segregación correcta según tipo de residuo mediante el establecimiento de un programa de formación para el personal sanitario de los Centros y el personal de SPS (sociedad de servicios del Grupo) que realiza la gestión intracentro.



A lo largo de 2017 se realizaron formaciones a los mandos intermedios asistenciales y no asistenciales del grupo, en la correcta segregación de residuos sanitarios y no sanitarios generados en los Hospitales. Se realizaron un total de 7 formaciones para los centros de Madrid, Andalucía, Barcelona, Galicia, País vasco, Comunidad Valenciana y Murcia. La estrategia de nuestro proyecto se basa en formar a los mandos intermedios para desplegar a las unidades los criterios de la correcta segregación, consiguiendo así una optimización de la segregación y una reducción del impacto ambiental.

Esta formación y las mejoras implementadas en la segregación de residuos en cada unidad y en cada hospital, ha permitido lograr una **disminución en la generación de residuos biosanitarios especiales**, así como un mayor compromiso con el medio ambiente por parte del personal asistencial y no asistencial.

En 2017, la producción total de residuos de riesgo biológico es de 757.296,8 kg, y la producción total de residuos citotáticos es de 55.022,9 kg (datos de 33 hospitales del grupo), dando lugar a una producción total de ambos residuos de **812.319,70 kg**.

Durante el año 2016, se habían contabilizado en los hospitales del grupo 1.161.405 Kg de residuos biosanitarios especiales.

En 2018 se afianzará la metodología para conseguir los datos de la totalidad de los hospitales, permitiendo de esta manera ver evolución fiable, resultados de las mejoras acometidas y propuestas de acción específicas para los centros.

En cuanto a las demás tipologías de residuos, los proyectos de recuperación de materiales y reciclaje de residuos, iniciados ya en 2013, se siguen implantando paulatinamente en todos los hospitales del grupo.

Destacar como ejemplo de la concienciación y el compromiso ambiental y social de la compañía, la iniciativa llevada a cabo a lo largo de 2017 por los trabajadores del **Hospital Quirónsalud Tenerife**, logrando reunir **50 Kg. de plástico** mediante una campaña de recogida de tapones de plástico, con el objetivo de **concienciar** tanto a la población general, como al personal del centro, familiares y pacientes sobre la importancia que tiene para el cuidado del medio ambiente una **correcta separación y gestión de los residuos**

Esta iniciativa, que recibe el nombre de **"Tapones solidarios"**, partió de un grupo de trabajadores del servicio de Farmacia dentro de la campaña **"Con H de Hogar"**, que se lleva a cabo en los centros del Grupo Quirónsalud en Canarias, con el objetivo de hacer de los hospitales lugares más amables, acogedores, responsables y sostenibles.

Se llevó a cabo en colaboración con la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Santa Cruz de Tenerife, que se hace cargo del plástico y lo distribuye entre las asociaciones y proyectos solidarios con los que colaboran. De esta manera, estas organizaciones no gubernamentales obtienen una importante fuente de financia-

ción, ya que este tipo de plástico es muy valorado por la industria del reciclado, por ser un material de buena calidad, que no suele estar contaminado y que resulta muy fácil de transportar.



Entrega "Tapones Solidarios"



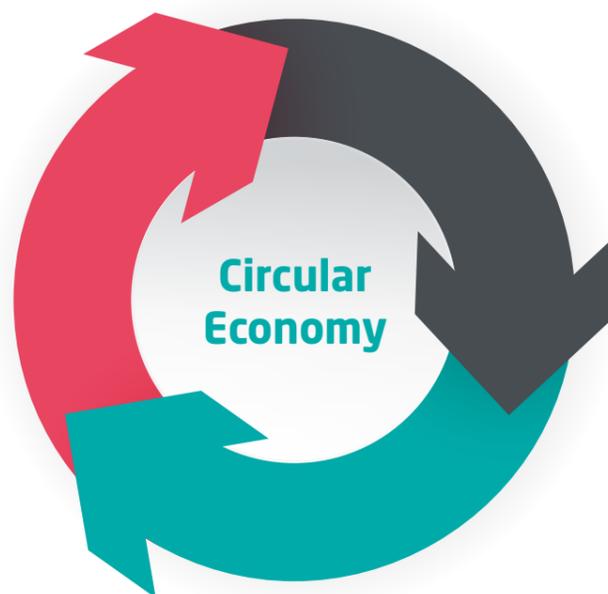
Uno de los objetivos ambientales de Quirónsalud para 2018 está enfocado a la “Economía Circular”

La Comisión Europea ha adoptado un ambicioso plan de nuevas medidas sobre la economía circular para ayudar a las empresas y los consumidores europeos en la transición a una economía más sólida y circular, donde se utilicen los recursos de modo más sostenible.

Con el fin de impulsar esta necesaria transición hacia un modelo de economía circular,

Quirónsalud asume el compromiso de trabajar a lo largo de su cadena de valor identificando iniciativas que aporten en este sentido.

Queremos generar un mayor número de acuerdos con proveedores para reducir el impacto ambiental de los productos que suministran, reduciendo sus envases, y aplicando medidas que permitan su reciclaje o mejorando su gestión final.





9.

Nuestra vinculación con la sociedad

Acción social



9.1. Nuestro compromiso social integrado en el negocio

Queremos compartir nuestro conocimiento y experiencia con la sociedad, para mejorar la salud y el bienestar de las personas, fomentando hábitos de vida saludables y participando en diversas iniciativas sociales con nuestros centros como protagonistas.



Somos plenamente conscientes de nuestra **responsabilidad** directa sobre los desafíos actuales de las personas y del planeta, así como de nuestra **capacidad** para aportar y contribuir al desarrollo sostenible.

Por ello, Quirónsalud mantiene una **apuesta decidida** por la **acción social**, identificando **oportunidades** y estableciendo **alianzas** que nos permitan avanzar de manera más ágil y efectiva.

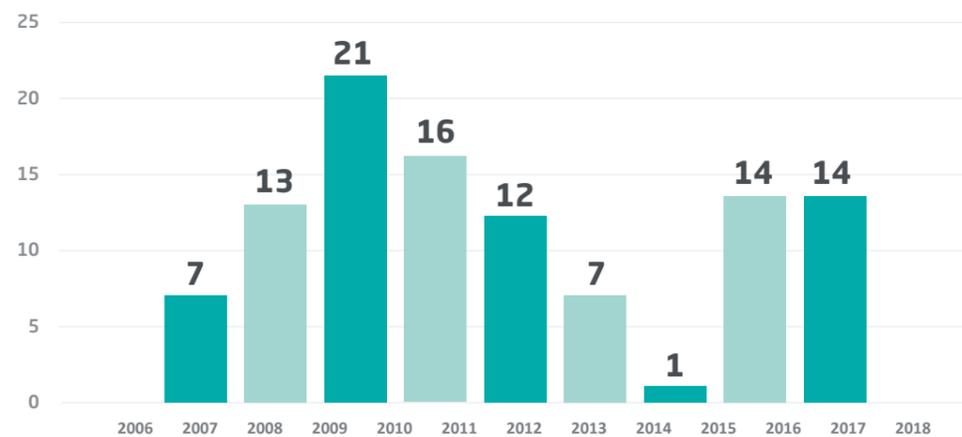
MANTENEMOS UN AÑO MÁS NUESTRA COLABORACIÓN CON FUNDACIÓN RECOVER A TRAVÉS DE VARIOS PROGRAMAS.

Pacientes 2017: Un programa con trayectoria y resultados.



Nuestra colaboración en este programa se mantiene ya desde 2006.

EVOLUCIÓN DEL PROGRAMA EN AÑOS



* El parón del programa en 2015 fue debido a la epidemia de Ébola en África.

En 2017 se ha atendido de forma exitosa a 14 pacientes procedentes de 5 países diferentes: 8 de ellos han sido cardiovasculares, 3 de traumatología, 2 de neurocirugía y 1 de hemodinámica.

Un total de **134 pacientes procedentes de 9 países** han sido tratados en este programa de la Fundación Recover hasta 2017. De ellos, 23 pacientes (17%) han sido menores de edad.



En cuanto a los centros participantes, a partir de 2016 ha comenzado la diversificación y la inclusión de nuevos hospitales al programa, primordialmente en Madrid, aunque el mayor número de pacientes han sido tratados de cirugía cardiovascular en el Hospital Quirónsalud Albacete.

Hospitales	Año de inicio colaboración	Pacientes tratados
Hospital Quirónsalud Albacete	2007	70
Hospital General de Cataluña	2008	3
Hospital Fundación Jiménez Díaz	2009	49
Fundación Barraquer	2009	1
ASPAYM Asociación de Paraplégicos de Toledo	2011	1
Hospital Quirónsalud Madrid (Pozuelo)	2016	3
Hospital Quirónsalud Sur	2016	2
Hospital La Luz	2016	3
Hospital Ruber Internacional	2017	2
		Total 134



En 2017 Quirónsalud ha aportado 500.000€ a la Fundación Recover

El **Programa de Hospitales** cuenta con un presupuesto total de 527.526€, de los cuales un 30% es aportado por Quirónsalud en dos partidas diferentes:

- Un 14% dirigido directamente a la financiación de proyectos.
- Un 16% a apoyar la coordinación del trabajo realizado en terreno.

El **Programa de Salud 2.0** cuenta con un presupuesto total de 78.548€ y es financiado en un 26% por Quirónsalud. Salud 2.0 ha resultado ser un espacio soporte muy relevante para el Programa de Pacientes, ya que contribuye muy positivamente a evitar los errores de diagnóstico y a la identificación de los especialistas.

Destacar la celebración de la I Jornada de Cooperación Internacional en Enfermedades Cardiovasculares. Este evento ha dado mucha visibilidad al Programa de Pacientes y al Programa de telemedicina Salud 2.0 aso-



Beca de Formación España

Otro hito relevante en nuestra colaboración con la Fundación Recover, ha sido el apoyo para asumir el cierre de la plataforma MEDTING, lo que llevó a la búsqueda inmediata de una opción similar que respondiera a las necesi-

dades del programa. La jornada se realizó en la Fundación Jiménez Díaz y contó con la asistencia de más de 100 profesionales sanitarios vinculados con la cooperación y la salud. Quirónsalud colaboró con la cesión de los espacios y la donación de materiales.

Por otra parte, la contribución de Quirónsalud ha permitido apoyar una buena parte de los trabajos realizados durante 2017 en el Centro Cristo Rey de Obout, donde en 2017 se han centrado los principales esfuerzos en fortalecer sus infraestructuras y dotar su equipamiento médico.

Asimismo, con los fondos aportados por Quirónsalud, se ha puesto en marcha la nueva web y el blog de la Fundación Recover, herramientas fundamentales para dar visibilidad al trabajo realizado.

También se han coordinado los trabajos con el voluntariado que se ha desplazado a terreno en Dschang, Bikop, Obout, San Martín de Porres y Sangmelima.

Este cambio se ha hecho realidad gracias al apoyo de Quirónsalud, disponiéndose de una nueva herramienta que ha comenzado a funcionar el 1 de enero de 2018.

NUESTROS CENTROS SE VUELCAN UN AÑO MÁS EN INICIATIVAS QUE DEMUESTRAN EL COMPROMISO DE LA COMPAÑÍA CON LA SOCIEDAD

Se desarrollan a lo largo del año numerosas **actividades para la promoción de la salud**. Muchas de ellas se celebran en las fechas señaladas que marca la OMS.

Destacar las iniciativas llevadas a cabo para conmemorar el **día Mundial del Corazón**, desarrollándose en distintos centros la Jornada **“Dale Marcha a tu Corazón”**. Es un día especial donde muchos colectivos y profesionales colaboran a través de conferencias y talleres para dar visibilidad y concienciar sobre los hábitos de vida saludables.



También destacamos la Campaña del 8 de marzo, **Día Internacional de la Mujer**, en la cual se lanzaron desde el área corporativa mensajes y materiales relacionados destacando como ejemplos el trabajo de diferentes mujeres. Se logró una gran participación por parte de todos los centros.

Iniciativas similares han sido:

- Día Mundial del ADN. Jornada: Diagnóstico y Consejo Genético para Atención Primaria.
- Día Mundial de la Diabetes. Mesa informativa “Diabetes tipo 2 bajo control”.
- Día Mundial VIH. Mesa informativa. Realización prueba rápida VIH.
- Día mundial del cáncer de ovario. Sesión: El cáncer de ovario y la medicina genómica.
- Día Mundial del donante de sangre.
- Día Mundial sin tabaco. Mesa informativa en colaboración con AECC. Concurso de fotografía y dibujo.
- Día Mundial de la Hipertensión, en el que Quirónsalud promueve la prevención y realiza tomas de tensión gratuitas en varios de sus centros.
- Semana mundial de la lactancia materna: Beneficios de la lactancia materna. Charlas informativas, Talleres para profesionales y para madres. Concurso de fotografía y de dibujos infantiles.
- Colaboración en la Semana de las Enfermedades Oncohematológicas SEMOH 2017, organizada por Asociación Española de afectados por Linfoma, Mieloma y Leucemia (AEAL).
- Semana de la trombosis: Jornada informativa para pacientes y familiares. En colaboración con la Asociación Madrileña de pacientes anticoagulados y cardiovasculares (ANMAC).
- Semana de la Salud 2017: realización de pruebas gratuitas de prevención y foros digitales de debate.



Día Mundial Sin Tabaco Hospital General de Villalba

Igualmente los centros de Quirónsalud participan, en colaboración con diferentes entidades sociales, en numerosas **acciones solidarias** en apoyo a la infancia, la juventud, colectivos de pacientes, o a causas específicas tales como el deporte o la cultura, siempre atendiendo a las necesidades de la población más cercana al centro.

- A lo largo de 2017 se han desarrollado en distintos centros iniciativas como las siguientes:
- Servicio de Acompañamiento a Pacientes Ambulantes con Discapacidad (APAD).
- Colaboración con “Cars for Smiles” en el rally benéfico para niños y jóvenes con enfermedades difíciles.
- Colaboración con Asociación Benéfica Geriátrica (ABG) en el proyecto “Ningún mayor sin regalo en Navidad”.



Participantes en la Carrera de la AECC Valencia contra el Cáncer

- Conciertos mensuales de “música en vena”, en radioterapia, hospital de día y rehabilitación.
- Colaboración con la Fundación de Tenis Madrileño, que a lo largo del año imparten clases a los niños ingresados.
- Hospital Quirónsalud Valencia ha realizado chequeos gratuitos a niños de Chernóbil.
- Comidas benéficas a favor de ONG.
- Campaña solidaria de Navidad Quirónsalud, recogida de juguetes e iniciativas particulares desde cada centro.
- Apoyo en actividades deportivas solidarias tales como la Carrera por las Enfermedades Raras, Carrera de las empresas, Carreras por la Esclerosis Múltiple en Madrid y Barcelona, y los Entrenamientos Spartan Cruz Roja.



Participantes Carrera de las Empresas en Zaragoza

Como iniciativa particular de uno de nuestros centros, mencionar la acción social desarrollada por el **Hospital Universitario Rey Juan Carlos de Móstoles (HURJC)**, integrado en la red sanitaria pública de la Comunidad de Madrid, enfocada al colectivo de mujeres en dificultad social. Concretamente, gracias a una cena y una carrera solidaria, enmarcados en los actos de celebración de su 5º aniversario, se recaudó un total de 1.560 euros que fueron destinados a **Cruz Roja Móstoles** para programas de ayuda a este colectivo.

Destacar también la colaboración de Quirónsalud con **Cruz Roja Juventud** en la campaña de juguetes integrada en el proyecto **El Juguete Educativo en el año 2000**. Este proyecto trabaja en torno a dos líneas fundamentales: la sensibilización a la población en general respecto a la importancia del juego, y la entrega de juguetes a niños y niñas en situación de necesidad.



Acto de entrega donación a Cruz Roja Móstoles del Hospital Universitario Rey Juan Carlos de Móstoles

Por otra parte, mencionar también la **labor divulgativa** que nuestros centros hacen de manera continuada **compartiendo el conocimiento y experiencia de nuestros profesionales** en jornadas específicas de concienciación y divulgación:

- I Jornada de **Seguridad del Paciente en Continuidad Asistencial**: Asegurando la continuidad asistencial.
- **Jornada: Manejo de heridas en incidentes intencionados con múltiples víctimas** y tiradores activos.
- Jornada de Actualización en **Factores de Riesgo Cardiovascular**.
- Colaboración con Asociación **Música Avanza y Federación Española de Daño Cerebral** en la jornada de presentación del primer Plan Estratégico del Movimiento Asociativo DCA.
- Jornadas Informativa para pacientes y familiares con **Cáncer de mama**.
- III Jornada **"Diabetes y deporte"**. En colaboración con Asociación Diabetes Madrid.

- Jornada informativa Asociación **Freno al Ictus**. Campaña **"Héroes en casa"**.
- Jornada informativa para pacientes y familiares: **Vivir con EPOC: Día mundial del EPOC**.
- I Jornada para Familiares de **Pacientes Pediátricos con Patología Neurológica**.
- Participación en la Jornada: **Discapacidad y Atención Sociosanitaria de Ilunion**: Trasmoficación del modelo asistencial.
- Talleres de **suelo pélvico** en colaboración con entidades municipales.
- Charla coloquio del **efecto de Google y las nuevas adicciones a tablets y smartphones**.
- Participación del Hospital QuirónSalud Murcia en la **Feria Expomed Salud**.

- Aula de Salud: Colaboración del Hospital Quirónsalud Murcia en el evento **"Ciclo cuida tu Salud"**, con diferentes temáticas como la **fertilidad** o el **envejecimiento saludable**.
- **III Symposium de Pediatría y Neonatología** organizado por el Hospital Quirónsalud Murcia y el Hospital Quirónsalud Torrevieja.
- I Encuentro de Asociaciones de **Pacientes de Cáncer de la Provincia de Alicante**, acogido por el Hospital Quirónsalud Torrevieja.



El Hospital Quirónsalud Torrevieja junto con la asociación hotelera Alicante Sur, ha puesto en marcha un proyecto para potenciar el **turismo de salud** en la Costa Blanca. Asimismo, desde nuestros centros en la Comunidad Valenciana, se desarrollan campañas específicas de **prevención solar**.



Otra de las acciones que se sigue desarrollando año a año desde nuestros centros de manera continuada es la **prevención y la educación en hábitos saludables colaborando con numerosos centros educativos** en los que se imparten sesiones informativas enfocadas a niños y jóvenes.

Destacar la colaboración con otras entidades y asociaciones tales como el acuerdo con la **Fundación Aladina** en materia de **oncología pediátrica**.



Quirónsalud colabora desde los distintos hospitales del grupo con **entidades sociales** de ámbito nacional, entre otras:



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Asimismo, cada centro tiene acuerdos de colaboración específicos con entidades de su entorno, con la que colabora estrechamente en la organización y promoción de diferentes actividades como muchas de las ya mencionadas.



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Quirónsalud apuesta de manera firme y decidida por el voluntariado corporativo. En 2017 nos unimos a la **Semana Internacional del Voluntariado** participando en la campaña Glve&Gain promovida por Forética.



Dentro del Parc Natural de l'Albufera (Valencia) existen diferentes zonas en las que se han expandido diferentes plantas exóticas como en diferentes canales del espacio o en algunos pinares y dunas. Apoyamos la eliminación de estas plantas de manera manual y la plantación de diferentes especies autóctonas, de la mano de la organización **SEO/Birdlife**.

El Hospital Quirónsalud Toledo impulsa el voluntariado corporativo a través de la iniciativa "Los Quironcorazones mueven el mundo" con el objetivo de ayudar a personas en situación vulnerable.



PATROCINIOS

La política de **patrocinios** del Grupo Quirónsalud fue aprobada en 2016 y se mantiene como parte de la acción social de la compañía, enfocada a la **promoción del bienestar social, los hábitos de vida saludables, la prevención de la salud y el apoyo al deporte.**

Nuestras cuatro líneas de patrocinio: Deporte, Mujer y Familia, Apoyo Asociaciones de Pacientes y Fundaciones, y Sociedades científicas/académicas y Congresos.



1. PATROCINIOS DEPORTIVOS:

- Servicio Médico Oficial de la **Selección Española de Baloncesto**
- Servicio Médico Oficial a Jugadores **Mutua Madrid Open 2017**
- Servicio Médico Oficial del **Mundial de MotoGP**
- Servicio Médico Oficial de la **Madrid Horse Week 2017**
- Servicio médico oficial de los **regatistas olímpicos** Diego Botín y Iago L. Marra



2. PATROCINIOS MUJER Y FAMILIA:

Desde Quirónsalud queremos apoyar toda acción destinada a fomentar la salud de la mujer y de la familia, como pilares de una sociedad sana.

- **Reto Polar:** Quirónsalud es Servicio Médico Oficial del Reto Polar. Un grupo de ex pacientes de cáncer realiza el Reto Pelayo Vida Polar para dar esperanza a mujeres con esta enfermedad
- **Universo Mujer:** Un año más Quirónsalud ha participado en el programa Universo Mujer, programa integral para el desarrollo de la mujer y su evolución personal dentro de la sociedad, que nace para desarrollar iniciativas que contribuyan a la mejora y transformación social a través de los valores de todo el deporte femenino.



3. APOYO ASOCIACIONES DE PACIENTES Y FUNDACIONES:

Desde Quirónsalud creemos que las asociaciones de pacientes y fundaciones juegan un papel de gran trascendencia en el sistema sanitario, especialmente en el caso de patologías crónicas sobre las que la población tiene un escaso conocimiento. Destacar nuestro patrocinio en:

- **Día Mundial del Melanoma** (Grupo Español de Pacientes con Cáncer)
- **12º Congreso de Pacientes con Cáncer**



Doctora Lucía Ascanio Armada, Hospital U. Rey Juan Carlos



Doctora Inés Gonzalo, Hospital Universitario Infanta Elena



Doctor Jorge Angulo, Hospital General de Villalba



4. PATROCINIOS SOCIEDADES CIENTÍFICAS, ACADÉMICAS Y CONGRESOS

Nuestra filosofía centrada en el paciente, nos hace apoyar el desarrollo de la investigación, la docencia y la medicina del futuro que ayudará a los pacientes en todo el mundo.

- Real Academia de Medicina Española (RANM)
- Fundación Española de la Nutrición (FEN)
- Congreso Nacional de Hospitales, Sevilla
- Congreso Internacional de Enfermería, Barcelona



Congreso Internacional de Enfermería, Barcelona



Congreso Nacional de Hospitales, Sevilla

9.2. Promoviendo una alimentación saludable

Alimentación saludable: una apuesta de SPS



En el área de restauración continuamos con la implantación del proyecto “Espacio de Comida Saludable”, iniciado ya en 2016 y que se fundamenta en la revisión de todos los alimentos y bebidas ofertados a pacientes, familiares, usuarios y trabajadores de los Centros, ajustándolos a los criterios saludables descritos en el proyecto, fundamentados en las normativa actual vigente, los estudios nutricionales fundamentados, las guías de recomendaciones, y revisados por nuestros expertos en nutrición.

Se ha definido el sello distintivo “Espacio de comida saludable”, propiedad como marca registrada de “SPS” (empresa de servicios del Grupo Quirónsalud) y cualquier centro puede adherirse. Esto requiere el cumplimiento de unos procesos y métodos recogidos en la guía de aplicación, así como la verificación posterior de su total implementación.

Dentro de la oferta de productos saludables, algunos centros incluyen productos ecológicos, así como productos de proveedores locales.

9 centros y la sede corporativa con el distintivo “Espacio de comida saludable”

Ruber internacional, Hospital Ruber 39, Hospital San José, Hospital Quirónsalud Marbella, Hospital QS Málaga, Hospital QS Valencia, Hospital QS Torrevieja, Hospital QS Zaragoza, Hospital Dexeus

3 centros en vías de implantación:

Hospital Rey Juan Carlos, Hospital General de Villalba, y Hospital Quirónsalud Murcia

En 2018 esperamos certificar otros **5 hospitales** en diferentes territorios, Madrid, Barcelona, y Valencia.





10.

Promoción de la salud en todas sus formas

Fundación Quirónsalud



Nacidos para dar servicio a la comunidad a través de la educación, la investigación y la acción social.

Pacientes, asociaciones de pacientes, sus familias y sociedad en general, son nuestro motor y razón de ser.

La Fundación Quirónsalud nace de la firme apuesta del grupo hospitalario Quirónsalud, de contribuir a la mejora de la sociedad a través de la gestión y la promoción de la investigación, la educación y con la acción social, siendo consecuente con el compromiso del grupo y su voluntad de creación de valor.

LOS VALORES DE FUNDACIÓN QUIRÓNSALUD

- Transparencia en la gestión de la Fundación y de los programas.
- Innovación en la gestión y en los proyectos en los que participa.
- Compromiso con las personas y con nuestro entorno, lejano o cercano.
- Sostenibilidad económica, medioambiental y social: corresponsabilidad en los proyectos.

En 2017 Fundación Quirónsalud ha continuado participando activamente con la Asociación Española de Fundaciones (AEF), formando parte desde 2015 de su Comisión de Salud y de su Comisión de Cooperación con Perú, con la intención de crear sinergias entre la acción social desarrollada por todo el grupo Quirónsalud y las actuaciones llevadas a cabo por AEF.

Desde 2016 la Fundación forma parte también del Instituto de Análisis Estratégico de Fundaciones (INAEF), un proyecto de la Asociación Española de Fundaciones que tiene como finalidad generar y difundir conocimiento sobre el sector fundacional español, reforzando así su capacidad de servir a la sociedad.

Asimismo, Fundación Quirónsalud forma parte de la Fundación SERES, cuyo objetivo es promover la acción social como parte de la estrategia empresarial de las compañías.



10.1. Acción social

ACCIONES DESTACADAS EN 2017

- Quinta edición del **Programa de estancias formativas en prácticas no laborales de médicos y enfermeras de Guinea Ecuatorial**, en colaboración con la ONGD “**Más que salud**” y el Ministerio de Salud y Bienestar Social del país. Fundación Quirónsalud promueve y coordina estas prácticas en los centros colaboradores del grupo.

También en el marco del convenio con “Más que salud”, la Fundación ha realizado conjuntamente con el Hospital Universitario General de Cataluña, una sesión divulgativa a todo el personal de este proyecto de cooperación internacional: “**Rompiendo fronteras en docencia especializada**”, proyecto y experiencia docente del Hospital Universitario General de Cataluña.

- Entidad colaboradora en la organización del **IV Congreso de Ciencias Médicas y de la Salud**, enviando 4 profesionales médicos y 3 enfermeras desplazadas al terreno como ponentes en conferencias, talleres de formación continua, moderadores de mesas científicas y auditores de calidad en los procesos de atención sanitaria, así como análisis de la transferencia, al hospital de Bata, del aprendizaje adquirido durante las distintas ediciones de las estancias formativas de los médicos y enfermeras Guineanos en España.



Grupo de Médicos y Enfermeras en el Hospital de Bata, Guinea Ecuatorial

- De la mano de la **Asociación Tres Turons**, El Hospital el Pilar y la Fundación Quirónsalud han colaborado en el programa “**Proyectos singulares de garantía juvenil**”, dirigido a Jóvenes en riesgo de exclusión social dentro del programa de garantía juvenil del Servei d’ocupació de Catalunya (SOC).



La diversidad se ha convertido en un elemento esencial en todos los ámbitos de la vida. Esta diversidad tiene caras visibles y evidentes: el sexo, la raza, la procedencia, la edad, algunas discapacidades o patologías.



Trabajamos para facilitar la integración, relación y comunicación entre estos colectivos y el resto de la sociedad.

- Fundación Quirónsalud ha colaborado como entidad solidaria con la **Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER)**, única entidad en España y con presencia en todo el territorio nacional, que aborda la problemática de las enfermedades raras en su conjunto. Fundación Quirónsalud colaboró con FEDER en la campaña del Día Mundial de las Enfermedades Raras, con objeto de sensibilizar, informar y formar sobre las enfermedades raras transmitiendo un sentimiento de esperanza y posibilidad de cambio, trasladando la importancia de la acción y demostrando que lo que se haga hoy, puede repercutir en la vida de las personas con enfermedades raras mañana.



Otro de los objetivos claves de esta campaña es el de posicionar la problemática de las personas con enfermedades poco frecuentes y sin diagnóstico, en la agenda de la Administración y los medios de comunicación como uno de los principales problemas de Salud Pública.

- Asimismo, manteniendo la colaboración habitual con la **Fundación Recover**, Fundación QuirónSalud ha posibilitado la formación sanitaria en anestesia pediátrica de un enfermero camerunés, a través de una estancia de dos meses en el ámbito de actividad pediátrica de anestesia de las sociedades mercantiles que operan en el Centro Teknon (Anestalia) y Quirón Dexeus (DARYD).
- Como cada año, la Fundación QuirónSalud ha organizado en los hospitales del Grupo, acciones informativas con motivo del **Día Europeo de la Prevención del Cáncer de Piel** celebrado en el mes de junio.
- Destacar también la colaboración en el **Taller de nutrición “Grupo de Ayuda Mutua”**, organizado por la **Asociación Española de Esclerosis Lateral Amiotrofia**.
- Se ha continuado en 2017 con la promoción del libro **“Terapia de Amigos”**, un libro solidario elaborado por

la Fundación Quirónsalud, el Hospital Quirónsalud Barcelona y el Instituto Oncológico Baselga (IOB), con las pacientes y la investigación del cáncer de mama. La posibilidad de colaborar en la publicación de este libro, en el que han participado de manera altruista muchas personas, ha supuesto, sin lugar a dudas, un honor para todo el equipo de la Fundación.

- Personas relevantes del mundo de la cultura y el deporte, dedicaron ejemplares de **Terapia de amigos** durante el **Sant Jordi más solidario**, celebrado el 23 de abril de 2017.
- El Hospital Quirónsalud Palmaplanas y Fundación Quirónsalud han unido sus fuerzas en el evento **“Un mar de capacidades”**, donde colaboran ya en su tercera edición. Esta iniciativa, que organiza la Fundación Irene Villa, busca promocionar la **integración de personas con discapacidad y en riesgo de exclusión a través de diferentes actividades deportivas**.



Terapia de amigos

Más de 80 niños y sus familiares se dieron cita en el Club Náutico de s’Arenal. Además de las actividades deportivas, profesionales del Hospital Quirónsalud Palmaplanas impartieron un curso de RCP básica (reanimación cardiopulmonar) a todos los asistentes, que adquirieron los conocimientos necesarios para afrontar una situación de emergencia en un contexto lúdico y participativo. Asimismo tuvo lugar el tradicional cóctel benéfico abierto

a todo el público cuyos beneficios fueron destinados íntegramente a las entidades participantes: Fundación Down y la ONG Ayuda a El Chad.

Es una acción que demuestra el compromiso de la compañía y de la que tanto la Fundación Quirónsalud como el Hospital Quirónsalud Palmaplanas se sienten orgullosos de formar parte, fomentando así **la creación de una sociedad más sana, justa y responsable**.

- La Fundación Quirónsalud ha sido copatrocinadora de la **Gala Solidaria 2017 “V Somos Uno”**, iniciativa llevada a cabo por cuatro entidades para recaudar fondos para su proyectos fundacionales: Invest for children, Fundació Privada Damm, Fundación Pasqual Maragall y Hospital maternoinfantil Sant Joan de Déu.
- Mencionar también la colaboración de la Fundación Quirónsalud en la **Feria de Albacete** celebrada del 7 al 17 de septiembre, desarrollando una labor de sensibilización sobre hábitos saludables y prevención cardiovascular.



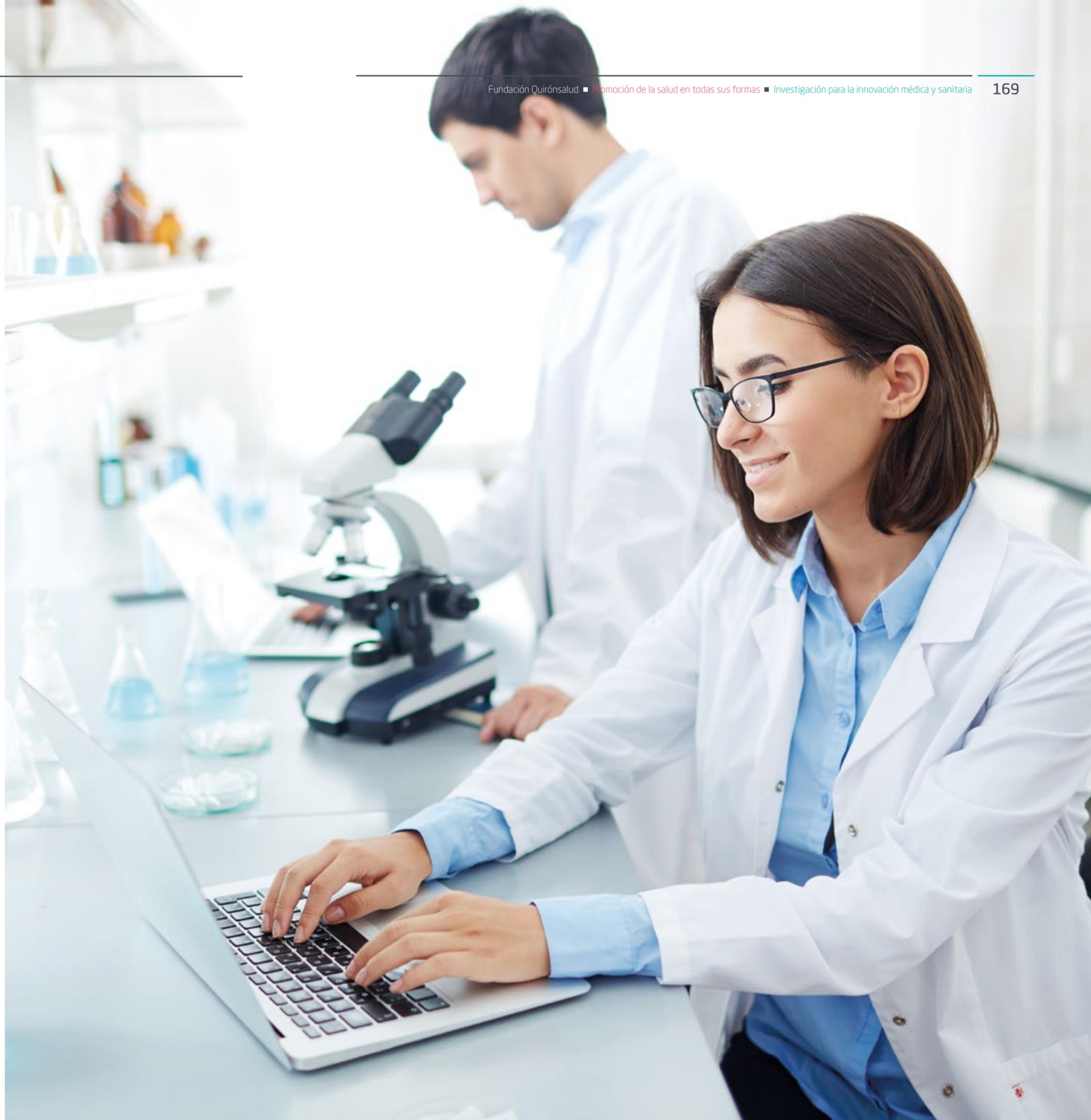
Feria de Albacete

10.2. Investigación para la innovación médica y sanitaria

En el área de **investigación** gestionamos e impulsamos la divulgación de diferentes estudios, proyectos y ensayos clínicos, colaborando activamente en la captación de fondos para poder llevarlos a cabo y favorecer la innovación médica y sanitaria.

En 2017 se han puesto en marcha **más de 100 nuevos protocolos de investigación** a través de la gestión de la Fundación Quirónsalud en los hospitales Instituto Universitario Dexeus, Hospital Quirón Barcelona y Centro Médico Teknon, Hospital El Pilar y Quirón Zaragoza en diversas especialidades de la medicina como oncología, ginecología, hematología, aparato digestivo, fertilidad, anestesia, traumatología, terapia celular, oftalmología, medicina interna y pediatría, entre otras.

Destacar el **III Simposio Nacional Genómica Aplicada en Oncología**, en el que se profundizó en la personalización de los tratamientos de los pacientes en función de las características moleculares de los mismos. Cada vez se necesita de más especialidades asociadas como la Genética Clínica, la Anatomía Patológica o la Biología Molecular, que van convirtiéndose en claves a la hora establecer un correcto tratamiento a los pacientes con cáncer diseminado. El poseer o no un determinado marcador molecular puede ser decisivo para el diagnóstico, pronóstico y establecimiento del tratamiento oportuno.



10.3. Educación: Ágora de Salud y Unidad de Nuevos Conocimientos



En el ámbito de la educación y la divulgación hemos dotado de contenido los programas **Ágora de Salud** y la **Unidad de Nuevos Conocimientos**, en los que se ha creado un espacio abierto en el que tanto profesionales como pa-

cientes, asociaciones de pacientes, sus familias y sociedad en general, encuentren un escenario de relaciones idóneo para compartir conocimientos y expectativas.

Algunas de estas actuaciones desarrolladas durante 2017 promovidas por la Fundación Quirónsalud han sido:

- **VII Jornadas sobre el Síndrome de Rett: Investigación y Terapia - Claves para el bienestar de la familia RETT**, en colaboración con la Asociación Catalana del Síndrome de RETT. Como cada año las jornadas RETT dedican parte de su contenido a la actualización de los avances en investigación en dicha enfermedad y a las terapias que pueden mejorar la calidad de vida de las niñas afectadas.

La contribución de los cuidadores en el bienestar de las niñas Rett es fundamental: se hizo un guiño a los cuidadores y de la mano de expertos fisioterapeutas, se abordaron aspectos relacionados con la movilización de las niñas y trucos para evitar lesiones propias del esfuerzo físico continuado.

- **Jornada de sensibilización en la prevención del riesgo cardiovascular en el día a día.** La Fundación QuirónSalud conjuntamente con el Hospital El Pilar de Barcelona, organizaron una jornada llena de actividades en la que, de la mano de profesionales expertos, se puso sobre la mesa qué puede hacer cada uno en su día a día para prevenir el riesgo cardiovascular.

- La Fundación también participó en las **I Jornadas de Reflexión sobre las pérdidas como parte de nuestra vida**, celebradas en el Auditorio de Ciutadella de la Universitat Pompeu Fabra de Barcelona.

Aproximarse a la vertiente social, ética y profesional del duelo por la pérdida de la salud significa descubrir y entender a la persona que está viviendo una enfermedad. Para sentirse acompañada, la persona requiere de **profesionales formados para recuperar su salud y con una mirada de respeto, humanidad y solidaridad.**

La sociedad ha hecho grandes avances en el diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades, pero aún encontramos actitudes de sobreprotección y pactos de silencio, que causan soledad, sufrimiento y problemas de comunicación entre la persona con una enfermedad, la familia y los profesionales.

Tres expertos, pero también los asistentes, nos participaron en la búsqueda de respuestas para garantizar unos cuidados que promuevan la satisfacción del profesional, pero también el bienestar, la dignidad y la protección ética de la persona con una enfermedad y su familia.

- **11º Curso Interdisciplinar de Especialidades Pediátricas**, con el objetivo de actualizar conocimientos y presentar nuevas herramientas de diagnóstico y tratamiento en las distintas especialidades pediátricas. Para ello se contó con la presencia de ponentes de relevancia internacional y la participación de un gran número de pediatras del ámbito catalán.



Presentación VII Jornadas sobre el Síndrome de Rett

- **2ª Jornada de Actualización en Analgesia Obstétrica "Walking (mobile) epidural"**, en la que se han expuesto las diferentes alternativas actuales en la analgesia obstétrica y se ha profundizado en los beneficios del "walking epidural".
- La **XI Jornada Científica del Instituto Aliaga** se centró en el dolor asociado a patologías complejas, así como en la optimización de una terapia farmacológica cada vez más personalizada. Además, se abordaron los aspectos de gestión vinculados al coste en el tratamiento del dolor y la importancia de trabajar en una historia clínica compartida con la sanidad pública.
- **I Curso de Actualización en Otorrinolaringología para Pediatras**, con el objetivo de actualizar conocimientos científicos en los principales temas relacionados con la otorrinolaringología infantil, contribución al intercambio de experiencias y conocimientos entre especialistas y a la formación continuada de los pediatras, con un alcance nacional.
- Con la colaboración de la Asociación Continentia, la Fundación QuirónSalud realizó el **4º Seminario avanzado en casos de urodinamia**, a través de una sesión con Victor Nitti, dirigida a Urólogos con especial dedicación a urología funcional.



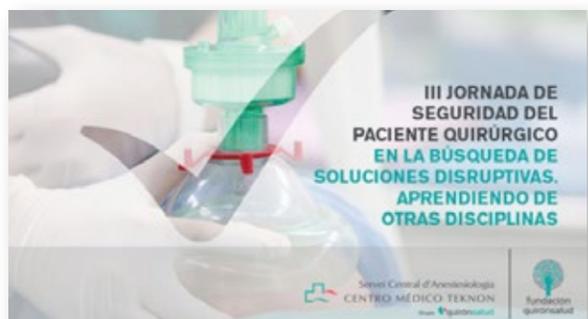
- Como cada año, la Fundación ha organizado la VI edición de la **Semana de la Medicina y Cirugía Sin Sangre. PBM: "Patient Blood Management (PBM): Evidencia, Experiencia y Resultados"**. El Centro Médico Teknon y la Fundación QuirónSalud trabajan conjuntamente para dar a conocer las ventajas de la medicina y cirugía sin sangre, que consiste en aplicar diferentes estrategias de optimización del estado

del paciente, antes de operarle, durante la cirugía y una vez finalizada ésta, para evitar transfusiones que pueden conllevar riesgos innecesarios. El Centro Médico Teknon ha sido pionero en la implementación de un programa de PBM y, de la mano de Fundación QuirónSalud, anualmente se celebran estas Jornadas de divulgación científica en las que participan conferenciantes de gran prestigio nacional e internacional.

- **7ª Jornada sobre TDAH**, en la que se actualizaron los conocimientos científicos de uno de los trastornos más prevalentes en Psiquiatría y Psicología de la Infancia y la Adolescencia: el Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH).

Se trataron los avances diagnósticos y terapéuticos basados en la evidencia científica, así como todos aquellos aspectos médicos, psicológicos y educativos consensuados, que son pilar básico en el tratamiento del TDAH. Para los adultos, se planteó el estudio de la calidad de vida a partir de sus relaciones afectivas y de pareja.

- **III Jornada de seguridad del paciente quirúrgico: “En la búsqueda de soluciones disruptivas. Aprendiendo de otras disciplinas.”** El objetivo de esta Jornada, organizada por el Servicio de Anestesia de Centro Médico Teknon y la Fundación QuirónSalud fue ofrecer a los asistentes, médicos anesestesiólogos, cirujanos, gerentes, gestores de áreas hospitalarias, enfermeros y enfermeras, y en general, a todos los profesionales implicados, como parte de un equipo de trabajo cohesionado, posibles soluciones e ideas que nos ayuden a mejorar la seguridad de los pacientes.



La multidisciplinariedad presente en esta jornada fue una gran oportunidad para escuchar cómo abordan la seguridad y el control de procesos en otros campos, a

través de la experiencia de profesionales de la industria aeroespacial, de la marina mercante, del mundo de las expediciones de riesgo, así como la visión de la importancia de los procesos cuando se trata de seguridad, de la mano de un representante de una escuela de negocios. Además, de este crisol de experiencias, se contó con profesionales del sector sanitario que compartieron con nosotros sus experiencias y avances en proyectos relacionados con la temática.

- Con motivo de la conmemoración del **Día Europeo de la Prevención Cardiovascular**, **Fundación Quirónsalud** y **Grupo Quirónsalud** han llevado a cabo en diferentes hospitales del Grupo acciones dirigidas al público en general con el objetivo de concienciar a la población sobre la importancia de adquirir hábitos de vida saludables que contribuyan a la prevención de las enfermedades del corazón.
- **Fundación Quirónsalud** y **Fundación CardioDreams** han organizado en Centro Médico Teknon-Grupo Quirónsalud la presentación del libro **‘La música del corazón. Relatos que curan’**. La recaudación de este libro solidario irá íntegramente destinada a proyectos encaminados a fomentar la divulgación, la asistencia y la formación en el área de las enfermedades cardiovasculares realizadas por la **Fundación CardioDreams**. La colaboración con esta Fundación cobra aún más sentido teniendo en cuenta que una de las principales causas de muerte en las mujeres es, precisamente, la patología cardiovascular.
- **La mujer y la cardiología** son dos de los ejes principales de actuación de la Fundación y el foco de las líneas de actuación de la Responsabilidad Social Corporativa de Quirónsalud a lo largo de 2017, que pretende responder ante las necesidades de un colectivo, el de la mujer, que tiene una presencia significativa, así como un rol clave, tanto dentro como fuera de la organización en su papel de como responsable principal del cuidado de la familia.

- Enfocado igualmente a la salud de la mujer, el Hospital Universitari Sagrat y la Fundación Quirónsalud organizaron un conjunto de actividades para celebrar el **Día Mundial Contra el Cáncer de Mama**. Entre ellas, destacar el taller de tiro con arco para las pacientes, ya que se ha demostrado que la práctica de este deporte palió los efectos secundarios en pacientes en las que se le ha practicado la mastectomía. Asimismo se colocó un stand informativo en el vestíbulo del Hospital y se impartieron talleres de estética para las pacientes así como un desayuno saludable.
- En 2018, en Quirónsalud continuaremos prestando servicio y demostrando nuestro compromiso con la sociedad, un compromiso que no podríamos cumplir sin los profesionales que conforman nuestro grupo y que, con la pasión y la dedicación que demuestran día tras día,



Día Mundial Contra el Cáncer de Mama

nos prestan sus manos y su conocimiento para poner en marcha lo que queremos ser: **el motor para conseguir una sociedad más saludable, justa y responsable.**



Día Europeo de la Prevención Cardiovascular



Anexos - I

Nuestra contribución a los ODS

Los 10 Principios de Pacto Mundial y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas marcan nuestra hoja de ruta a seguir hasta 2030.

En Quirónsalud estamos comprometidos con este gran reto común y alineamos nuestras actuaciones en RSC con la contribución a aquellos ODS en los que, por nuestra actividad y nuestra estrategia, podemos aportar.



LOS DIEZ PRINCIPIOS
de la Red Española del Pacto Mundial

DERECHOS HUMANOS **NORMAS LABORALES**

MEDIO AMBIENTE **LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas



La contribución del Grupo Quirónsalud a los ODS: Nuestro progreso en los 10 Principios de Pacto Mundial y nuestras actuaciones más relevantes:

ODS	Principios PACTO MUNDIAL	Actuaciones mas relevantes Quirónsalud	Memoria de RSC 2017
	1, 2, 3, 4, 5 y 6	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento económico y creación de empleo estable • Compras y contratación responsable: proveedores locales • Acción social de la compañía (cooperación para el desarrollo, colaboraciones con ONG, donaciones, patrocinios) 	Cap. 1 Cap. 5 Cap. 7 Cap. 9 Cap. 10
	1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad asistencial • Investigación y docencia • Promoción de la salud y de hábitos de vida saludables • Cooperación internacional: Colaboración con RECOVER • Colaboración con FEDER • Patrocinios deportivos • Plan estratégico de seguridad y salud laboral • Espacio comida saludable • Empresa saludable • Promoción de la salud como uno de los fines de la Fundación Quirónsalud 	Cap. 4 Cap. 5 Cap. 8 Cap. 9 Cap. 10
	1 y 2	<ul style="list-style-type: none"> • Campus Quirónsalud • Formación a empleados • Nuestro compromiso con la docencia: alianzas con universidades y Escuelas de negocios • La educación como uno de los fines de la Fundación Quirónsalud 	Cap. 4 Cap. 5 Cap. 10
	1, 2, 3, 4, 5 y 6	<ul style="list-style-type: none"> • 75% de mujeres en plantilla • Participación en eventos de promoción de la igualdad: "Mujeres, liderazgo y cambio climático" • Campaña Día Internacional de la Mujer • Línea de Patrocinio enfocada a mujer y familia: "Reto Polar" y "Universo Mujer" 	Cap. 5 Cap. 8 Cap. 9 Cap. 10
	1, 2, 7, 8 y 9	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de la intensidad energética • Uso de energía renovable • Certificaciones ISO 50001 • Comité de eficiencia energética • Proveedor único de energía • Asesoría especializada en eficiencia energética 	Cap. 7 Cap. 8

ODS	Principios PACTO MUNDIAL	Actuaciones mas relevantes Quirónsalud	Memoria de RSC 2017
	1, 2, 3, 4, 5 y 6	<ul style="list-style-type: none"> Incremento de actividad y de ingresos consolidados Nuevos centros Expansión internacional Generación de empleo de calidad Creación de nuevos puestos de trabajo Convenio colectivo para el 100% empleados 	Cap. 1 Cap. 5
	3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Investigación e Innovación. Inversiones en infraestructuras y mejoras en la red asistencial Nuevo equipamiento Solicitud de patentes Proyectos TIC Patrocinios: sociedades científicas, académicas y congresos 	Cap. 4 Cap. 5 Cap. 6 Cap. 9 Cap. 10
	1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10	<ul style="list-style-type: none"> Buen Gobierno y Compliance Comité de Compliance y RSC Adhesión al Clúster de Transparencia y Buen Gobierno (Forética) Código Ético y de Conducta del Grupo Quirónsalud Inserción laboral de personas con discapacidad Conviven 54 nacionalidades Buenas prácticas en diversidad LGTBI Compras y contratación responsable Acciones enfocadas a colectivos en riesgo de exclusión 	Cap. 2 Cap. 5 Cap. 6 Cap. 7 Cap. 9 Cap. 10
	1, 2, 7, 8 y 9	<ul style="list-style-type: none"> Participación en el grupo de trabajo sobre impacto del cambio climático en las ciudades (Clúster de cambio Climático) Comunidad #PorElClima Encuesta de movilidad a empleados Sorteo de bicicletas eléctricas entre empleados 	Cap. 8
	7, 8 y 9	<ul style="list-style-type: none"> Centros con certificaciones ISO 14001 Reducción en el consumo energético por actividad Criterios ambientales en la adquisición de productos químicos y contratación de servicios Proyectos para fomento de la economía circular Sensibilización en buenas prácticas ambientales y ahorro de recursos 	Cap. 5 Cap. 7 Cap. 8 Cap. 9
	7, 8 y 9	<ul style="list-style-type: none"> Cálculo de la huella de carbono corporativa: emisiones de GEI Alcances 1, 2 y 3. Disminución de combustibles fósiles en nuestros centros. Eficiencia energética. Participación en la iniciativa Comunidad #PorElClima Trabajo con el Clúster Español de Cambio Climático (Forética) Sensibilización ambiental a empleados y en hospitales Voluntariado corporativo 	Cap. 7 Cap. 8 Cap. 9

ODS	Principios PACTO MUNDIAL	Actuaciones mas relevantes Quirónsalud	Memoria de RSC 2017
	1, 2, 3, 4, 5, 6, y 10	<ul style="list-style-type: none"> Puesta en marcha de nuestro sistema de gestión de riesgo Buen Gobierno Sistema de Compliance Comité de Compliance y RSC Código Ético y de Conducta del Grupo Quirónsalud Firmantes del Pacto Mundial Adhesión al Clúster de Transparencia y Buen Gobierno (Forética) 	Cap. 2
	DIEZ PRINCIPIOS	<ul style="list-style-type: none"> Alianzas con numerosas asociaciones del sector sanitario, de investigación e instituciones académicas Proyectos de cooperación internacional (Fundación Recover) 	Cap. 4 Cap. 5 Cap. 8 Cap. 9 Cap. 10



Patronos de Fundación Seres



Socios de Forética (Clúster de Cambio Climático y Clúster de Transparencia)



Red de empresas Observatorio Generación y Talento



Socios del Pacto Mundial



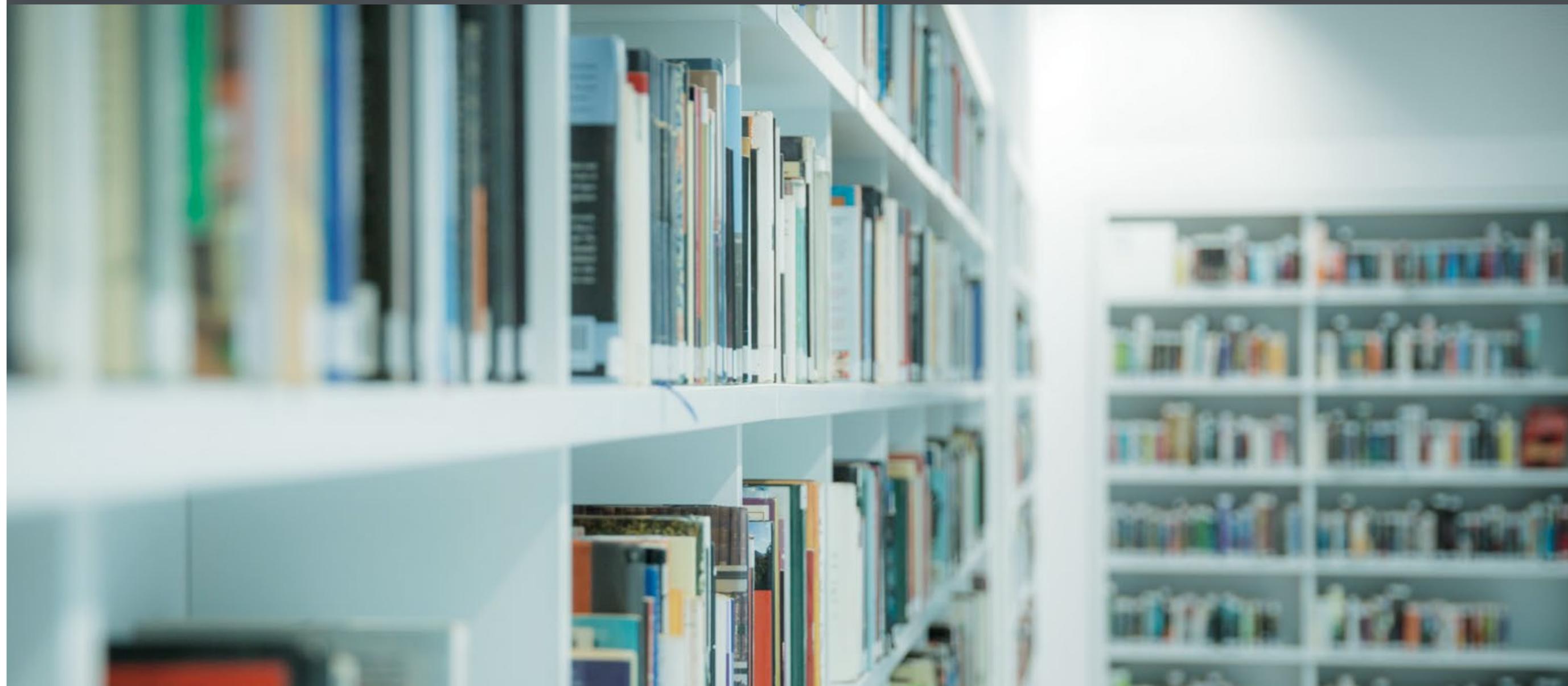
Convenio Fundación ONCE



Comisión de Cooperación Internacional Grupo de Trabajo Perú.

Por nuestro sector de actividad y nuestras líneas estratégicas en RSC, identificamos nuestro mayor impacto positivo en los siguientes cinco ODS:





Anexos - II

**Índice de contenidos:
Estándares GRI y Pacto Mundial**

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL		Memoria Páginas	ODS	PM
1. Perfil de la Organización.				
102-1	Nombre de la organización	9		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	9-15		
102-3	Localización de la sede central de la organización	191		
102-4	Número de países donde opera la organización	11, 13		
102-5	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	9		
102-6	Mercados servidos	10-13		
102-7	Dimensión de la organización	10-14		
102-8	Información sobre el colectivo de trabajadores	17, 82-89	8	1-6
102-9	Cadena de suministro	114		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	114, 116		
102-11	Planteamiento o principio de precaución	26		
102-12	Apoyo a iniciativas externas	66, 67, 87, 89, 94, 131, 134, 148-159, 164-173, 176-179	16, 17	1-10
102-13	Afiliación a asociaciones	21, 30, 31, 49, 93	16, 17	1-10
2. Estrategia				
102-14	Declaración del responsable máximo de la organización	4-5		
3. Ética e Integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	18-19, 26-29	16	1-10

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL		Memoria Páginas	ODS	PM
4. Gobernanza		25-31		
102-18	Estructura de gobierno de la organización	9	8, 16	1 - 6
5. Participación de los grupos de relación				
102-40	Lista de grupos de relación	34-35		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	83, 92		
102-42	Identificación y selección de los grupos de relación	34-35		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de relación	21, 30, 31, 49, 93		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	38-43		
6. Prácticas para la elaboración de informes				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	9, 14 Nota 1		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	38-45		
102-47	Lista de los temas materiales	44-45		
102-48	Reexpresión de la información	No		
102-49	Cambios en la elaboración de los informes	No		
102-50	Período objeto del informe	Enero- Diciembre 2017		
102-51	Fecha del último informe	Junio 2016		
102-52	Ciclo de elaboración del informe	Anual		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	191		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares de la GRI	190		
102-55	Índice de contenidos GRI	182-187		
102-56	Verificación externa	No		

Nota 1. Quirónsalud está integrado en el Grupo Hospitalario Fresenius Helios; los resultados económicos se reportan a nivel de grupo desde la empresa matriz.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL		Memoria Páginas	ODS	PM
SERIE 200	Estándares Temáticos Económicos			
201	Desempeño económico			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	16-17, 22	1, 8, 10	1-6, 10
204	Prácticas de adquisición			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	22, 114	1, 8, 10	1-6, 10



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

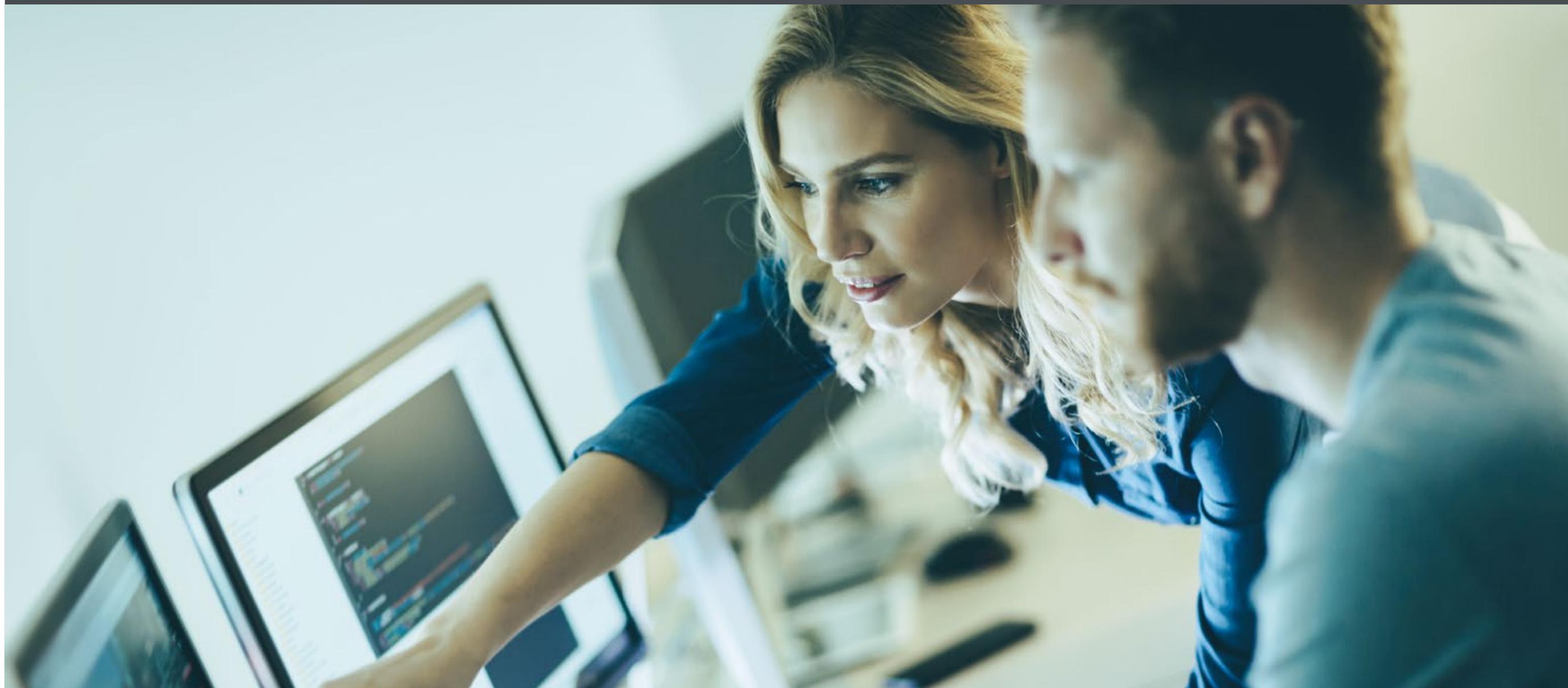
CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL		Memoria Páginas	ODS	PM
SERIE 300	Estándares Temáticos Ambientales			
301	Materiales			
301-2	Insumos reciclados	138-141	12	7-9
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	138-141	12	7-9
302	Energía			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	130	7, 13	1, 2, 7-9
302-3	Intensidad energética	129	7, 13	1, 2, 7-9
302-4	Reducción del consumo energético	130	7, 13	1, 2, 7-9
302-5	Reducción en requerimientos energéticos de productos y servicios	129	7, 11, 12, 13	1, 2, 7-9
303	Agua			
303-1	Extracción de agua por fuente	138	6, 12	1, 2, 7-9
305	Emisiones			
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1)	131-132	3, 11, 13	1-10
305-2	Emisiones indirectas de GEI por generación de energía (alcance 2)	131-132	3, 11, 13	1-10
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	131-132	3, 11, 13	1-10
306	Efluentes y residuos			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	140-141	11-13	1, 2, 7-9
307	Cumplimiento ambiental			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	127	12, 16	1 a 10
308	Evaluación ambiental de proveedores			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	121-122	9, 10, 16	1 a 10
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	121-122	9, 10, 16	1 a 10

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

	CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	ODS	PM
SERIE 400	Estándares Temáticos Sociales			
401	Empleo			
401-1	Nuevas contrataciones y rotación del personal	82	5, 8	1-6
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial	83	5, 8	1-6
401-3	Permiso parental	83	5, 8	1-6
403	Salud y Seguridad en el Trabajo			
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	92	3, 8	1-6, 10
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, absentismo, días perdidos y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	93	3, 8	1-6, 10
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad profesional	92	3, 8	1-6, 10
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	92	3, 8	1-6, 10
404	Formación y Enseñanza			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	96	4, 8	1-6
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	96-100	4, 8	1-6
405	Diversidad e Igualdad de Oportunidades			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	85-89	5, 10	1-6, 10
407	Libertad de Asociación y Negociación Colectiva			
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	121-122	8, 10, 16	1-6, 10

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

	CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	ODS	PM
412	Evaluación de derechos humanos			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	121-122	8, 10, 16	1-6, 10
413	Comunidades locales			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	76-77 148-173	1, 3-5, 10, 17	1 a 10
413-2	Operaciones significativas con impactos negativos significativos - reales y potenciales - en las comunidades locales	No se han identificado	1, 3-5, 10, 17	1 a 10
414	Evaluación social de los proveedores			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	121-122	1, 3-5, 8, 10, 16	1-6, 10
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	121-122	1, 3-5, 8, 10, 16	1-6, 10
416	Salud y Seguridad de los clientes			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	56-57 60-61	3, 16	1, 2
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No identificados 68, 72-73 105-106	3, 16	1, 2
417	Marketing y Etiquetado			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	50-51, 58-59 110	16	1-6, 10
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	68, 72-73 105, 106	16	1-6, 10
418	Privacidad del Cliente			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Cero reclamaciones 74	16	1-6, 10
419	Cumplimiento Socioeconómico			
419-1	Incumplimientos de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	26, 74, 127	16	1-6, 10



Anexos - III

Contacto, agradecimientos
Acerca de este Informe

Principios para su elaboración:

Este informe se ha elaborado en conformidad con la versión actual de los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), de acuerdo a la opción de conformidad esencial.



Quirónsalud está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por lo que la presente Memoria, tiene también la función de constituir el Informe de Progreso conforme a los 10 principios asumidos.

En el Índice GRI de la Memoria (Anexo), se indican las diferentes partes del documento que están relacionadas con cada uno de los Principios del Pacto Mundial. Para establecer el contenido de esta Memoria, se han seguido los siguientes principios GRI de elaboración de memorias, recogidos en el Estándar GRI 101: Fundamentos 2016:

- Inclusión de los grupos de interés
- Contexto de sostenibilidad
- Materialidad
- Exhaustividad



Asimismo, se han tenido en cuenta los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas:

- **Principio 1.** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

- **Principio 2.** Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- **Principio 3.** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- **Principio 4.** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- **Principio 5.** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- **Principio 6.** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- **Principio 7.** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- **Principio 8.** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- **Principio 9.** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- **Principio 10.** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Alcance de la información:

Esta Memoria anual abarca el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2017. La anterior memoria corresponde al año 2016. Este informe ha sido elaborado cumpliendo con la opción esencial de conformidad con los Estándares GRI.

La información aportada abarca todas las sociedades del Grupo Quirónsalud y su actividad en España, si bien la parte más relevante en cuanto a la información aportada sobre actuaciones y resultados, se refiere a la actividad hospitalaria por constituir el núcleo de la compañía.

Quirónprevención se ha constituido como resultado de la fusión de las SPA (Sociedades de Prevención Ajena) y debido al proceso reciente de integración, no se dispone de información como unidad de negocio específica, aunque a nivel operativo sigue las mismas pautas establecidas en el plan estratégico de RSC del grupo.

Quirónsalud está integrado en el grupo hospitalario alemán Fresenius Helios y el reporte financiero se realiza de manera integrada desde la empresa matriz.

La responsabilidad de la elaboración de esta Memoria recae sobre la Dirección Corporativa de RSC. Sus contenidos están validados por el Comité de RSC, integrado recientemente en el Comité de Compliance, un comité multisectorial y multifuncional que informa sobre sus actividades a la dirección de la compañía.

Para más información:

- Dirección: C/Zurbarán, 28 · 28010 Madrid
- Teléfono: 91 781 06 82
- Email: rsc@quironsalud.es

Para información adicional sobre la RSC y las actividades de Quirónsalud, visita nuestra página web: www.quironsalud.es, www.fundacionquironsalud.es

Agradecimientos

Gracias a todas las personas que con su esfuerzo y dedicación han hecho posible la publicación de la Memoria de RSC 2017 del Grupo Quirónsalud.



Trabajamos en red para construir un mundo mejor y más sostenible.







Quirónsalud, contigo donde tú estés.

Más de 100 hospitales, institutos y centros médicos dedicados a tu salud en 13 regiones:

Andalucía | Aragón | Baleares | Canarias | Castilla La Mancha | Cataluña | Comunidad Valenciana | Extremadura | Galicia | Madrid | Murcia | Navarra | País Vasco



FSC-STD-40-004, v. 2.1

fundacionquironsalud.es
quironsalud.es

