

# Informe de progreso 2019

Memoria anual de  
responsabilidad social  
corporativa



**Atenció Primària**  
Vallcarca – Sant Gervasi



APOYAMOS  
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



<b>1 · Introducción.....</b>	<b>3</b>		
<b>2 · Carta de renovación del compromiso.....</b>	<b>5</b>		
<b>3 · Perfil de la entidad .....</b>	<b>7</b>		
3.1 Datos generales .....	8		
3.2 Modelo de negocio y entorno empresarial .....	8		
<b>4 · Marco estratégico.....</b>	<b>12</b>		
4.1 Procesos internos de decisión .....	13		
4.2 Líneas estratégicas .....	14		
4.3 Compromiso con los 10 Principios de Pacto Mundial .....	14		
4.4 Materialidad .....	15		
4.5 Grupos de interés .....	16		
<b>5 · Marco operativo.....</b>	<b>18</b>		
		<b>5.1 Políticas.....</b>	<b>19</b>
		<b>5.2 Objetivos y acciones .....</b>	<b>21</b>
		Personas usuarias .....	21
		Comunidad .....	23
		Empresa saludable .....	25
		Equipo .....	26
		Reducción del impacto medioambiental .....	29
		Transparencia .....	30
		Proveedores .....	31
		Alianzas .....	32
		<b>6 · Solidaridad.....</b>	<b>34</b>
		6.1 Solidaridad y teambuilding .....	35
		6.2 Adhesión a campañas institucionales .....	36
		6.3 Donativos .....	36
<b>7 · Objetivos 2020.....</b>	<b>37</b>		





# Introducción





## Introducción

### Formato

En esta memoria **cambiamos** de modelo de informe de progreso. Hasta ahora hemos reportado utilizando el formato facilitado por Pacto Mundial. A pesar de ser una herramienta útil, hemos decidido apostar por un nuevo modelo más **adaptado a nuestra realidad**, a fin de poder informar a nuestros grupos de interés de forma más atractiva y transparente.

El **periodo cubierto por la información** contenida en esta memoria es de un año de calendario.

El **ciclo de presentación** del Informe de Progreso es anual.

### Difusión entre los grupos de interés

Una vez publicado por la Red Española de Pacto Mundial, el presente informe de progreso será difundido de forma externa en nuestros perfiles en **redes sociales** y nuestra página **web** corporativa, y a nivel interno en la **intranet** y el **boletín**.

### Limitaciones de la presente memoria

La principal barrera que nos encontramos a la hora de reportar es la ausencia de unos **indicadores estándares** adaptados a la realidad de las pymes. Si bien las grandes empresas cuentan con los propuestos por la Global Reporting Initiative (GRI), para una entidad de nuestro tamaño resultan poco accesibles.

Entendemos la importancia de los indicadores como instrumentos para objetivar los logros y comparar resultados, por lo que hemos introducido **indicadores propios y comparativas** entre años, a fin de mejorar la transparencia y facilitar la interpretación de los resultados.





# Carta de compromiso

# Carta de compromiso

## *Renovación del compromiso con la responsabilidad social y los 10 principios del Pacto Mundial*

Al repasar el año 2019 desde nuestra experiencia en 2020, es inevitable comparar realidades. Muchas cosas han cambiado con la irrupción del coronavirus SARS-CoV-2, tanto en el sector de salud como en la sociedad en general.

A pesar de las **transformaciones** provocadas por esta crisis sanitaria, nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se mantiene. Esta memoria no solo es un ejercicio de transparencia, sino también de reflexión y una oportunidad para reafirmar de forma pública nuestro **compromiso** con **Pacto Mundial** y los **10 Principios**.

Al inicio de cada año dedicamos un periodo para reflexionar sobre cuáles son los **grupos de interés** con los que debemos trabajar más estrechamente y cuáles serán los **objetivos** del ejercicio. Creemos en trabajar no solo

para mejorar la calidad de nuestra atención, sino también para generar **valor compartido** con nuestro entorno.

En 2019, mantuvimos los grupos identificados como prioritarios en 2018 y añadimos a los proveedores del centro. Nuestra participación en Pacto Mundial nos hace ver la importancia de extender la RSC también a la cadena de aprovisionamiento.

En 2018 trabajamos para sistematizar la política de responsabilidad social mediante un **plan de acción** anual. En 2019 quisimos seguir profundizando en la aplicación de la RSC de forma estratégica e integrada, fomentando la **participación** de nuestro equipo en la definición del plan de acción.

La presente memoria da cuenta de los **avances** logrados y los **obstáculos** encontrados por ese plan de acción.



*Lluís Gràcia*

*Director*

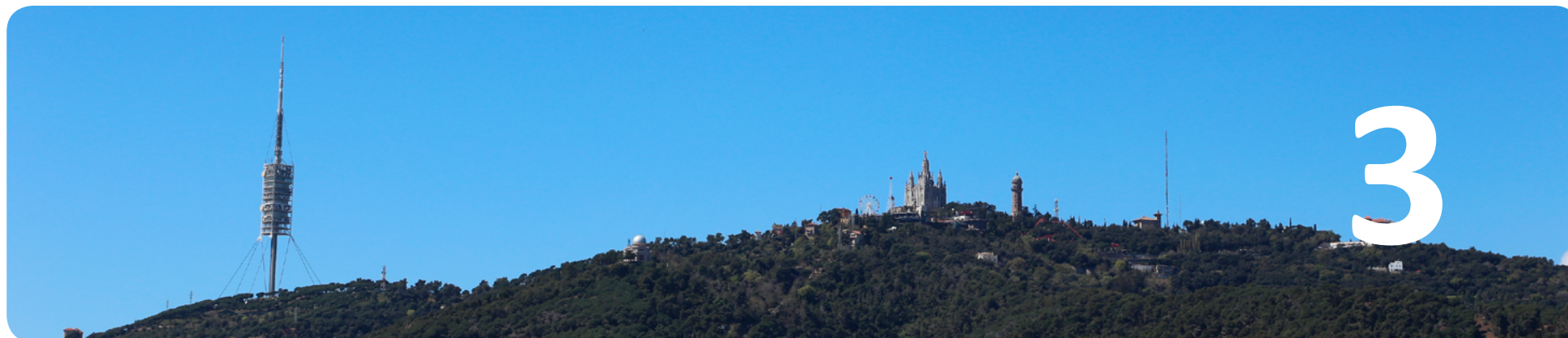
*Atenció Primària Vallcarca-Sant Gervasi*





# Perfil de la entidad





## Perfil de la entidad

### 3.1 Datos generales

Nombre completo (razón social): EBA Vallcarca SLP

Tipo de empresa: PYME

Fecha de adhesión: 2011

Dirección: Avinguda Vallcarca 169-205, 08023, Barcelona

Web: [aprimariavsg.com](https://aprimariavsg.com)

Número total de empleados: 75

Facturación 2019: 7.148.537,49€

Más información sobre el presupuesto de EBA Vallcarca (datos de 2020-2015) y las retribuciones a su equipo (datos de 2020-2017) en <https://aprimariavsg.com/aprimariavsg/es/economia-y-finanzas/>

### 3.2 Modelo de negocio y entorno empresarial

Sector: sanitario

Actividad, principales servicios: servicios de atención primaria de salud. Nuestra cartera de servicios en consultable en <https://aprimariavsg.com/aprimariavsg/es/cartera-de-servicios/>

Países en los que está presente o tiene producción: España. Nuestra actividad se circunscribe a las áreas básicas de salud de Sant Gervasi (5E) y Vallcarca (6D) en la ciudad de Barcelona.

Descripción del entorno empresarial, su organización y estructura:

Atención Primaria Vallcarca-Sant Gervasi es una Entidad de Base Asociativa (EBA). Las EBA son empresas de profesionales sanitarios integradas en el Sistema Público de Salud de Cataluña para prestar los servicios de



atención primaria a su población de referencia.

El equipo directivo de EBA Vallcarca está formado por 7 personas, socias fundadoras de la empresa (Dra. Altés, Dra. Barragán, Dr. Bernal, Dra. Carranzo, Dr. Corbera, Dr. Gràcia, Dra. Jiménez). Estas personas compaginan su trabajo como profesionales de medicina de familia con las áreas asignadas de gestión (*ver organigrama*).

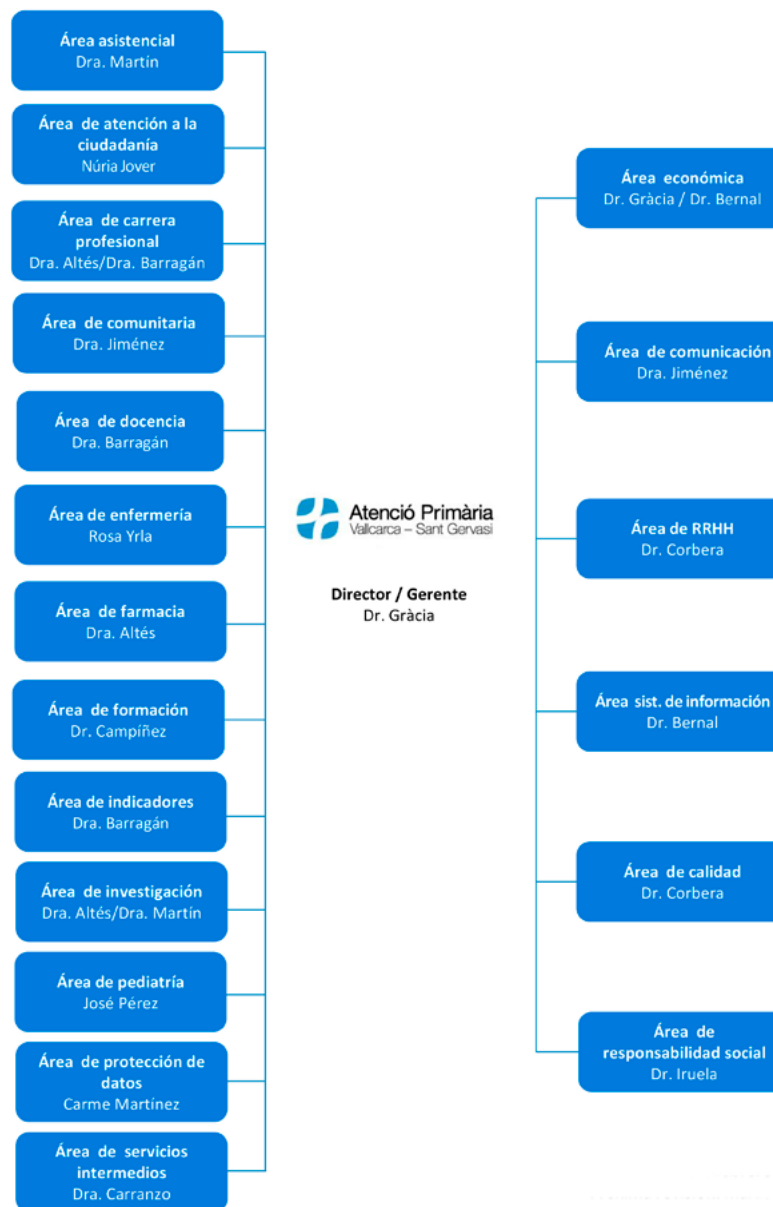
En 2018, se abrió la posibilidad a que las personas que trabajan en EBA Vallcarca adquirieran participaciones de la empresa. Fruto de la compra de participaciones por parte del equipo, desde octubre de 2018 la entidad tiene 54 socios, lo que en 2019 representaba un 72% de la plantilla.

**Organigrama** en 2019 (para una versión actualizada al año en curso, consultad <https://aprimariavsg.com/aprimariavsg/es/organigrama/>).

En el mismo enlace está disponible la descripción de las tareas asociadas a cada área de responsabilidad de la EBA Vallcarca.

**Misión, visión y valores:**

Los publicamos en la web corporativa en el apartado de [Transparencia y compromiso](#).



## Datos de actividad y de la plantilla

### Población

	2017	2018	2019
Población RCA*	51.205	55.083	56.834
Población atendida	33.907	34.875	36.351

\*Población asignada a las áreas de salud básicas de Vallcarca y Sant Gervasi en el Registro Central de Personas Aseguradas (RCA).

### Visitas

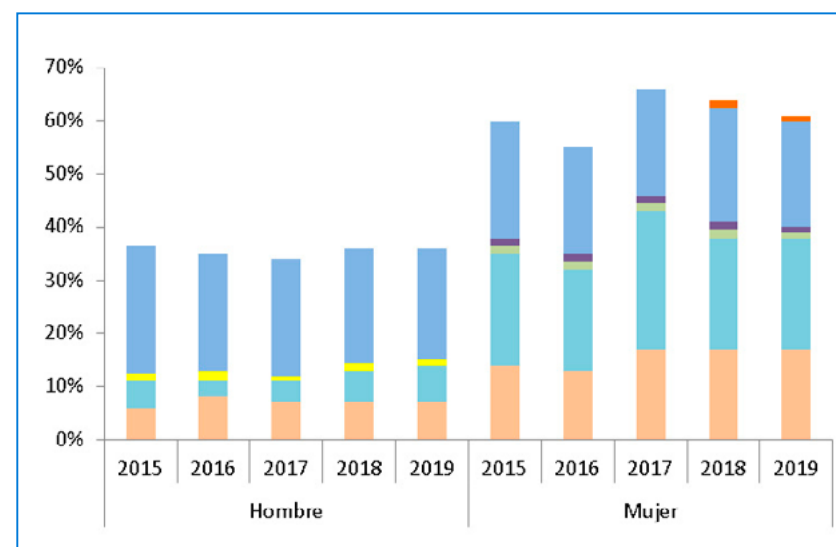
	2017	2018	2019
Total	222.323	231.278	232.840

### Equipo

Número total de profesionales	2017	2018	2019
	71	71	75

Para más información sobre el número de visitas realizadas por cada estamento, consultad la memoria de actividad anual (Memoria de Aceba) en el apartado [Memoria y documentos de interés](#) de la sección *Transparencia y compromiso* de nuestra web [aprimariavsg.com](http://aprimariavsg.com)

### Composición por estamentos desglosada por género



En cuanto al tipo de contrato, se mantienen estables los datos para el periodo 2017-2019: un 90% de la plantilla tiene contrato indefinido y un 10% contrato temporal.

Para más información sobre la composición de la plantilla, consultad el apartado [Condiciones Laborales](#) de la sección *Transparencia y compromiso* de nuestra web [aprimariavsg.com](http://aprimariavsg.com)



## Contratación

En el apartado [Contratación](#) de la sección *Transparencia y compromiso* de nuestra web [aprimariavsg.com](http://aprimariavsg.com) pueden consultarse:

- Las **cláusulas del contrato** de EBA Vallcarca con el Servei Català de la Salut.
- Los **indicadores** fijados por el CatSalut (última versión publicada por el CatSalut).
- Nuestra política de contratación de **proveedores**.
- El listado de proveedores de pruebas complementarias (centro, especialidades y tiempo de demora), **contratos de servicios** y **compras**.
- Los convenios de **formación**.

## Resultados en salud

En el apartado [Resultados en salud](#) de la sección *Transparencia y compromiso* de nuestra web [aprimariavsg.com](http://aprimariavsg.com) pueden consultarse:

- Un resumen compartivo de 2006, 2009, 2012, 2015 y 2018 de los resultados de las **encuestas de satisfacción PLAENSA**, que el CatSalut realiza cada tres años para evaluar la calidad del servicio y el grado de satisfacción de la ciudadanía con los diversos servicios sanitarios públicos.
- Los resultados de los **objetivos contractuales** de EBA Vallcarca fijados por el CatSalut para los años 2019- 2016.

## Economía y finanzas

En el apartado [Economía y finanzas](#) de la sección *Transparencia y compromiso* de nuestra web [aprimariavsg.com](http://aprimariavsg.com) pueden consultarse:

- Desglose del presupuesto de EBA Vallcarca y de los ingresos, así como los resultados económicos del periodo 2015-2019.
- Retribuciones de la plantilla según el puesto de trabajo 2017-2020.

*Los datos de este apartado  
pueden completarse con las  
memorias de actividad y los datos  
de transparencia que publicamos  
anualmente en el apartado  
Transparencia y compromiso de  
nuestra web  
[aprimariavsg.com](http://aprimariavsg.com)*

# Marco estratégico







## Marco estratégico

### 4.1 Procesos internos de decisión

En febrero de 2019, la **comisión** de responsabilidad social fue reestructurada. Se fusionó con el grupo de trabajo de empresa saludable y se **abrió la participación** al resto del equipo. Debido a cambios internos algunas personas dejaban la comisión, lo que hizo necesario ampliarla para poder contar con representantes de todos los estamentos. Este proceso se realizó mediante una noticia y un formulario de participación en la intranet corporativa.

Una vez concluido, la comisión contó con **representantes** de la unidad de atención al usuario (1), medicina de familia (2), enfermería y pediatría (1), auxiliares de enfermería (1), comunicación (1) y del equipo directivo (1).

Las **líneas estratégicas** en RSC a largo plazo están definidas por el

plan estratégico de la empresa, diseñado por el equipo directivo.

La comisión de RSC es la responsable de realizar los **análisis** previos (materialidad, identificación y priorización de los grupos de interés) y elaborar la propuesta de plan de acción para que esta sea validada por el **equipo directivo**.

El **plan de acción** no se limita a los proyectos liderados por la comisión de RSC, sino que también recoge las principales iniciativas en este campo previstas por otras áreas de la empresa (RRHH, formación, salud comunitaria, etc.)

El director de EBA Vallcarca es el principal **enlace** entre la comisión de RSC y el equipo directivo, ya que forma parte de ambos.

## 4.2 Líneas estratégicas

### Principales objetivos y estrategias de la entidad:

Los objetivos estratégicos en responsabilidad social de EBA Vallcarca para el período 2016-2020 son:

- Mayor implicación en el territorio mediante el proyecto de salud **comunitaria**.
- Profundizar en la difusión de nuestro proyecto de salud comunitaria y abrir la puerta a la **participación** de las personas usuarias de nuestro centro de salud para definir nuevas líneas de acción.
- Mejora de los **servicios**: ampliación de la cartera de servicios para conseguir un aumento de la resolución en el primer nivel asistencial.
- Reducción del impacto **ambiental**.
- Mejora del entorno **laboral**.
- Mejora de la comunicación en el ámbito de la **transparencia** empresarial.

La concreción de estos objetivos en **acciones** para 2019 puede consultarse en el apartado de marco operativo (*ver página 18*).

## 4.3 Compromiso con los 10 Principios de Pacto Mundial

**EBA Vallcarca** se compromete a respetar los 10 Principios de **Pacto Mundial**. Estos se dividen en 4 bloques: derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción.

### • Derechos humanos

EBA Vallcarca respeta la protección de los derechos humanos y tiene en cuenta la necesidad de respetar este principio también a la hora de contratar proveedores.

Debido a que la empresa opera solo en Barcelona y el respecto a este principio está garantizado por la legislación vigente, la entidad no cuenta con una política específica o programas de formación al respecto.

### • Normas laborales

EBA Vallcarca se adhiere al convenio colectivo vigente para los centros de atención primaria catalanes: "[\*II Conveni col·lectiu de treball dels hospitals d'aguts, centres d'atenció primària, centres sociosanitaris i centres de salut mental, concertats amb el Servei Català de la Salut\*](#)" de 2019, que cumple con la legislación laboral española y catalana.

Asimismo, EBA Vallcarca cuenta con políticas

específicas de conciliación, igualdad de oportunidades, fomento del bienestar del equipo humano y prevención de riesgos laborales, que se detallan en la sección marco operativo.

EBA Vallcarca no cuenta con medidas específicas para erradicar el trabajo forzoso o el trabajo infantil, ya que solo opera en Barcelona y el respecto a estos principios está garantizado por la legislación vigente.

### • Medioambiente

EBA Vallcarca cumple con la normativa de gestión de residuos específica para los centros sanitarios. Asimismo, cuenta con acciones internas de fomento del reciclaje y de reducción de los impactos ambientales.

En 2019, se valoró dar un paso más allá e implementar el sistema de gestión ambiental EMAS, tal como se explica en el apartado acciones.

### • Anticorrupción

EBA Vallcarca tiene un [contrato transparente](#) con la administración pública y se adhiere [al código de buen gobierno de Aceba](#) y [al decálogo de las EBAs](#).

Asimismo, fomenta la transparencia empresarial, mediante la [publicación](#) (y difusión) anual de la memoria de actividad, memoria de salud



comunitaria y el informe de progreso de Pacto Mundial.

En la [web corporativa](#), en el apartado Transparencia y Compromiso, se publican también de forma anual datos relevantes relativos a la composición de la plantilla, resultados en salud, economía y finanzas, contratación, organigrama y relación con el territorio (proveedores y área a la que damos servicio).

En 2018 se realizó una auditoría de prevención de riesgos penales (Compliance) a fin de establecer mecanismos de prevención y control y se elaboró un manual de prevención de riesgos penales. Este manual sigue vigente en 2019.

#### 4.4 Materialidad

El análisis de materialidad ha sido realizado por la comisión de RSC mediante el estudio de las **necesidades y expectativas** de nuestros grupos de interés con respecto a nuestros impactos positivos y negativos. Este análisis está basado en las percepciones que como entidad tenemos de nuestros stakeholders.

En el apartado de grupos de interés explicaremos los canales de **diálogo** que mantenemos con nuestros stakeholders.

#### Principales impactos vinculados a la activi-

#### dad de la entidad

##### • Equipo humano

Los principales impactos en el equipo humano están relacionados con las políticas de remuneración y recursos humanos, conciliación, formación, igual de oportunidades y de prevención de riesgos laborales/ empresa saludable.

##### • Personas usuarias

La mejora continuada de los servicios, para garantizar la accesibilidad y aumentar la capacidad resolutoria es la principal vía de impacto en las personas usuarias.

##### • Comunidad

Como actor de referencia en la salud del territorio, nuestra participación es clave en los proyectos de fomento de la salud comunitaria y de abordaje de los condicionantes de salud tanto a nivel autonómico, como municipal o local.

##### • Medioambiente

La entidad tiene un impacto medioambiental bajo. Debido a que somos un centro de salud, producimos residuos sanitarios que cuentan con un tratamiento específico.

Como actor en salud de referencia en el territorio es clave nuestro apoyo público a medidas de protección medioambiental como medidas con

un impacto positivo en la salud.

##### • Alianzas

Como empresa comprometida con la RSC, te-

*Como centro de atención primaria somos un actor clave en la salud de la comunidad, tanto a nivel individual como familiar o colectivo, es por eso que es el principal impacto de nuestra acción está vinculado con el ODS3 de salud y bienestar*

nemos un papel en el fomento de las buenas prácticas en RSC mediante la participación en alianzas sectoriales y plataformas de fomento de la responsabilidad social como Pacto Mundial, Respon.cat o los grupos asesores en RSC de La Unió y Aceba.

## 4.5 Grupos de interés

Grupos de interés priorizados de cara a 2019:

### • Personas usuarias

En 2019 volvimos a priorizar este grupo de interés, debido a que los pacientes son la razón de ser de nuestra labor asistencial.

### • Comunidad

Mantenemos este grupo de interés como en 2018, a fin de seguir profundizando en nuestro proyecto de salud comunitaria.

### • Equipo humano

Igual que en 2018, es el grupo de interés prioritario.

### • Proveedores

Este grupo se ha incluido en la priorización de 2019, a fin de abrir el diálogo, dar a conocer nuestro proyecto de RSC y conocer sus iniciativas en este campo; así como mejorar la información que nuestro equipo tiene sobre

nuestros proveedores, debido a los cambios de servicios y propiedad de los centros proveedores producidos en los últimos meses.

## Criterios de priorización y canales de diálogo

La priorización fue llevada a cabo por la **comisión** de RSC, propuesta validada posteriormente por el **equipo directivo**. Para ello, la comisión elaboró un listado exhaustivo de grupos de interés y analizó las necesidades y expectativas que percibía que estos grupos tenían de la entidad.

Asimismo, se valoró la información recibida mediante los **canales de diálogo** que mantenemos con nuestros grupos de interés. Finalmente, se priorizaron aquellos en los que nuestra actividad tiene un **mayor impacto**.

Los **canales de diálogo** son:

### • Personas usuarias

Mantenemos activos nuestros perfiles en redes sociales como canal de diálogo. Asimismo, también contamos con un buzón de sugerencias (físico y por correo electrónico) y un circuito de reclamaciones (mediante el formulario oficial del Sistema Català de Salut). También recoge-

mos el feedback de los participantes en nuestras actividades grupales.

En 2018 realizamos una sesión de diálogo con personas usuarias de diferentes grupos de edad, que valoramos repetir en 2020.

### • Comunidad

[Participamos en los grupos de trabajo de salud comunitaria](#). Estos cuentan con representación de las instituciones municipales y las asociaciones de vecinos.

### • Equipo humano

Existen diversas vías formales de comunicación interna:

- Reuniones de las comisiones interdepartamentales
- Reuniones por estamentos
- Sesiones informativas con todo el equipo
- Jornadas de participación de todo el equipo (“parones”)
- Intranet
- Encuesta de calidad de vida profesional
- Encuestas sobre temas específicos en la intranet
- Grupo de WhatsApp oficial



También existen otros canales informales, como los grupos de WhatsApp (generales o por estamento) o los encuentros presenciales. Por ejemplo, los horarios se estructuran para facilitar momentos de encuentro. El horario de los turnos se solapa al menos de 14 a 15h y se recomienda (y estructuran la agendas de trabajo ad hoc) para que las pausas se realicen a la vez y se ha habilitado una sala de descanso (comedor, mesa de ping-pong, nevera, pica, fuente de agua...) como punto de encuentro.

La dirección y los responsables de cada departamento son fácilmente accesibles para el equipo.

- **Proveedores**

Mediante la relación directa con las responsables de contabilidad y contratación.



# Marco operativo





## Marco operativo

### 5.1 Políticas

La RSC de EBA Vallcarca se deriva esencialmente de 4 documentos:

- **Plan estratégico** para el período 2016-2020 en que se especifican las líneas estratégicas en RSC (*ver punto 4.1*).
- **Política de RSC**, que establece las principales directrices en RSC de la empresa y que se revisa anualmente.
- **Política de Empresa saludable**, deriva de la política de RSC y es específica para las acciones en este campo.
- **Plan de acción** anual, que incluye el análisis de materialidad, la priorización de grupos de interés, definición de líneas estratégicas, objetivos, acciones e indicadores de seguimiento para el año natural.

Existen otros documentos que no son elaborados por la dirección ni por la comisión de RSC, pero que tienen también un gran impacto en la definición de la responsabilidad social de la entidad:

- **Política de recursos humanos**, aborda temas como la contratación, la remuneración, la conciliación. Realizada por el responsable de RRHH.
- **Política de calidad**, aborda tanto organización interna, como servicios a las personas usuarias. Realizada por la comisión de calidad.
- **Política de comunicación** y plan anual de acción, claves para la transparencia empresarial y la creación de canales de diálogo. Realizados por la comisión de comunicación.
- **Plan de igualdad** de oportunidades entre mujeres y hombres 2016-2019. Realizado por la comisión de igualdad.

- **Política salud comunitaria** y plan de acción anual, ya que son las hojas de ruta del diálogo y la participación en la comunidad. Realizados por la comisión de comunicación.
- **Política de formación** interna y plan de acción anual. Realizados por la comisión de formación.
- Medidas de **prevención de riesgos laborales**. Gestionadas por la comisión de PRL.
- Medidas de **gestión de residuos y ahorro energético**. Gestionadas por administración.

*La RSC es entendida como un elemento transversal en EBA Vallcarca, por lo que las políticas y las acciones que la componen parten de iniciativas de distintos departamentos*



## 5.2 Objetivos y acciones

Objetivos y acciones definidos por la comisión de RSC estructurados en **8 áreas de trabajo**, vinculadas a los grupos de interés priorizados y a nuestras líneas estratégicas (*ver punto 4.1*).

### 1. Personas usuarias

*Vinculado a los objetivos estratégicos → Mayor implicación en el territorio mediante el proyecto de salud comunitaria y la mejora de los servicios.*

#### 1.1 ¿Qué? Seguimiento de las acciones de mejora derivadas de la sesión de diálogo de 2018

*¿Quién?* Línea liderada por la comisión de RSC.

**Acciones realizadas:** La comisión de RSC revisa las 6 propuestas de mejoras pendientes.

- Mejora de la **empatía** del personal administrativo. **Acciones de respuesta:** formación en comunicación impartida por una profesional externa de medicina de familia experta en comunicación y potenciación de la figura del administrativo de referencia para acercar sus servicios a la población.
- Puesta en marcha de los **SMS** recordatorios. **Acción de respuesta:** refuerzo de las medidas para captar autorizaciones para enviar SMS. Debido a la entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos, el servicio de SMS quedó en pausa hasta conseguir un volumen suficiente de autorizaciones de envío.

- Valorar la **publicación** de un díptico de servicios para diabéticos y otro de cartera de servicios. **Acción de respuesta:** se descarta la publicación de un nuevo díptico, debido al volumen de información en papel existente. Se refuerzan los mensajes en el panel informativo (otra propuesta implementada a raíz de las sugerencias de mejora de la ciudadanía).
- Revisión de **pediatría** de las fichas de alimentación e información del apartado consejos. **Acción de respuesta:** enfermería pediátrica actualiza los contenidos y se actualizan en la web corporativa.
- Nuevos **talleres** grupales para familias monoparentales. **Acción de respuesta:** la comisión de comunitaria decide no ampliar la cartera de talleres debido a que ya es muy amplia y la línea estratégica vigente se basa en fomentar las sinergias con otros actores del territorio y fomentar el aprovechamiento de los recursos del territorio (en lugar de crear nuevos).
- **Señalización** de la ubicación de los cambiadores. **Acción de respuesta:** se hace llegar la propuesta a la comisión que trabaja la acreditación IHAN (Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y a la lactancia impulsada por la OMS y Unicef), ya que el proceso de acreditación incluye cambios en las instalaciones para adecuarlas a la lactancia.

Revisión del total de las propuestas pendientes: sí (6)

**Acciones de respuesta implementadas: 5**

### 1.2 ¿Qué? Implementación de la idea ganadora del concurso interno de ideas en RSC

¿Quién? Línea liderada por las comisiones de RSC y de comunicación.

Acción realizada:

La idea ganadora del concurso de diciembre 2018, proponía usar el **calendario** corporativo como herramienta de educación sanitaria, implicando a todo el equipo.

Se creó un grupo motor de RSC y comunicación para hacer una selección de temas alineados con la estrategia de comunicación de la empresa. Esta selección se presentó al equipo en una sesión participativa en la que se eligieron los temas finales.

Comunicación realizó las fotografías y los textos.

La tirada se amplió de 1.000 ejemplares (año 2018) a 1.500 debido al aumento de la demanda y se repartieron todos en diciembre de 2019. En esta edición pasamos a utilizar papel reciclado sin barnices plásticos y de un gramaje inferior para reducir el impacto **medioambiental**.

*Eje alineado con el ODS3*





## 2. Comunidad

*Vinculado al objetivo estratégico → Mayor implicación en el territorio mediante el proyecto de salud comunitaria*

### 2.1 ¿Qué? Aumentar la sensibilización comunitaria del equipo

¿Quién? Línea liderada por la comisión de comunitaria.

Acciones:

- Optimización del **registro y seguimiento** de las actividades comunitarias. **Acción realizada:** creación de una nueva plantilla digital de registro en febrero. El equipo valora su implementación positivamente.
- Mejora de la **comunicación interna**. **Acción realizada:** creación de la sección “Activos en Salud” en la intranet para difundir las actividades comunitarias que el equipo puede recomendar a los pacientes. En la encuesta realizada a final de año, el equipo valora positivamente esta acción (un 72% considera útiles estas acciones y un 54% se considera bien informado).
- **Reformulación de los talleres** que tienen una valoración más baja por parte de los profesionales. Acción realizada: enfermería y la responsables de procesos asistenciales han valorado nuevos diseños con soporte audiovisual, pero no se han llevado a cabo por el momento.

### 2.2 ¿Qué? Profundizar en el trabajo en red con el territorio

¿Quién? Línea liderada por la comisión de comunitaria.

Acciones:

- 1a edición de la Escuela para personas mayores de Sant Gervasi y la 3a de Vallcarca. Proyectos impulsados por las mesas de salud comunitaria del territorio. La valoración por parte del alumnado es positiva y se logra una percepción de mejora de la salud.
- Realización de talleres pediátricos en centros educativos del territorio. Enfermería pediátrica realiza charlas educativas (10 en el curso 2018-2019) y el taller de habilidades familiares a petición de los centros educativos del territorio.

### 2.3 ¿Qué? Acreditación IHAN

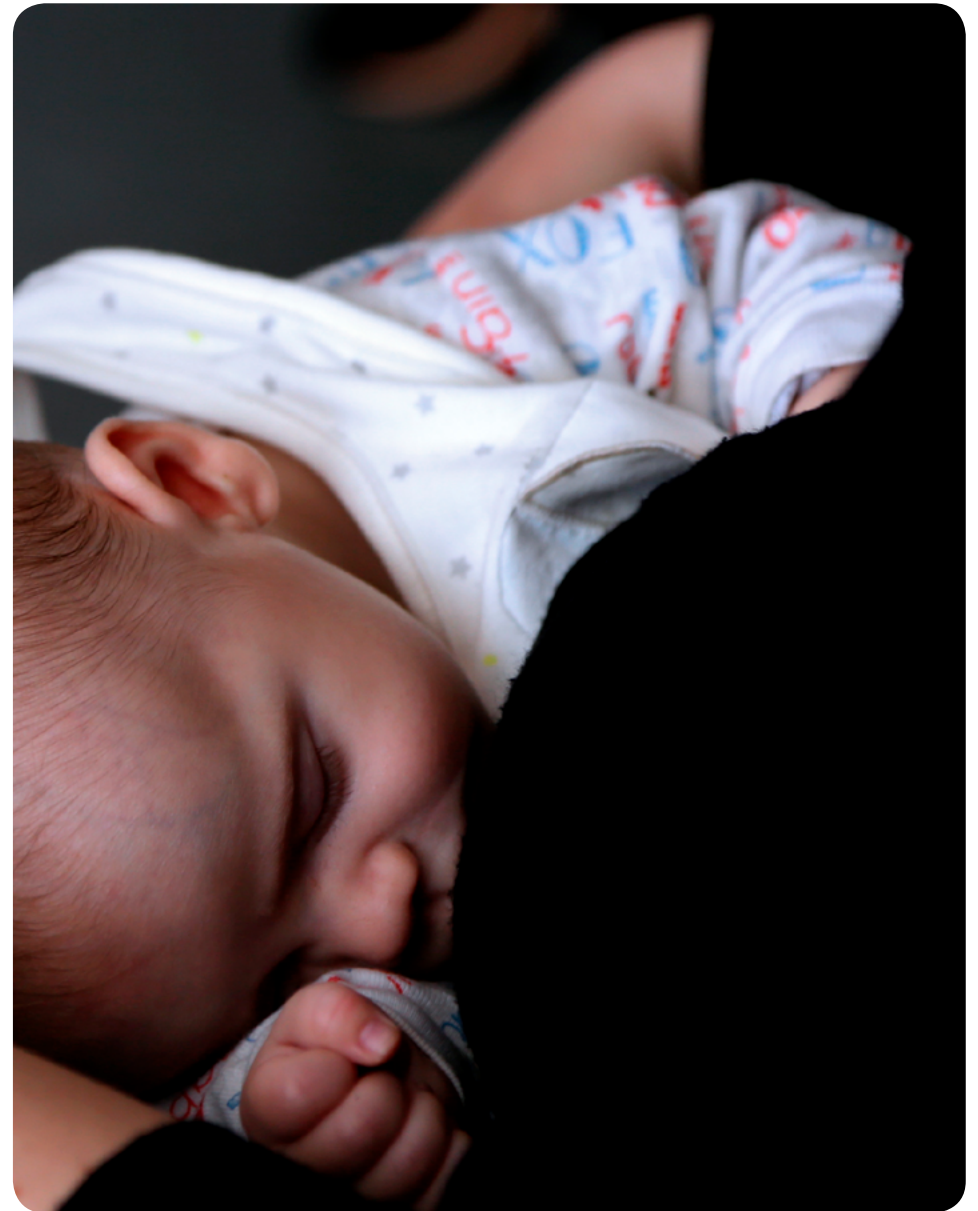
¿Quién? Línea liderada por pediatría.

Acciones realizadas:

- Nos encontramos en la **segunda fase** de acreditación. En esta fase se ha ampliado la información de lactancia en la web y en el centro con la publicación y la normativa de lactancia materna, el código Internacional de Sucesos de Lactancia Materna y los grupos de apoyo locales.
- Puesta en marcha de la nueva **visita prenatal** con gran aceptación por parte de las familias (se organiza una visita grupal al mes).

Para más información, [consultad la memoria de salud comunitaria 2018-2019](#).

*Eje alineado con los ODS3 y ODS17*





### 3. Empresa saludable (ES)

Vinculado al objetivo estratégico → *Mejora del entorno laboral para los trabajadores*

#### 3.1 ¿Qué? Mantener las acciones centradas en la promoción de los hábitos saludables

¿Quién? Línea liderada por la comisión de RSC.

Acciones realizadas:

- **Fruta** en la sala de descanso: entrega 2 veces por semana.
- Clase setmanal de **marcha nórdica** en horario laboral: de octubre a junio. 6 asistentes semanales de media (20 en 2018).
- Clase gratuita de **pilates** en el centro (fuera del horario laboral): de septiembre a julio. 12 asistentes semanales de media (13 en 2018).

#### 3.2 ¿Qué? Nueva línea de trabajo en salud mental

¿Quién? Línea liderada por la comisión de RSC.

Acciones realizadas:

Diversas comisiones de trabajo (formación, RSC, calidad) identifican la necesidad de abordar temas de **salud mental** y gestión del estrés ya sea mediante un grupo balint, recusos para gestionar el estrés, mindfulness...

Se realiza una sesión de mindfulness para todo el equipo impartida por un profesional externo (debido a la dificultad de encontrar un espacio disponible esta tiene lugar en enero 2020).

El objetivo es dar a conocer la técnica al equipo, para en 2020 revalorar las acciones alternativas al ejercicio físico, debido a que ha bajado la participación en marcha nórdica.

#### 3.3 ¿Qué? Certificación en Empresa Saludable

¿Quién? Línea liderada por la comisión de RSC.

Acciones:

- Se abre una nueva línea de trabajo con MC-Mutual para revisar el proyecto de ES y valorar la **certificación** para 2020-21.
  - Se valora realizar un cuestionario de salud en 2020, a fin de contar con indicadores certificables, ya que la propuesta de hacer una revisión médica no ha sido aceptada por el equipo.
  - Se adaptan las políticas internas de empresa saludable al formato propuesto por MC Mutual.
- Adhesión a la declaración de Luxemburgo (noviembre 2019). Se trata de una iniciativa de la Red europea para la promoción de la salud en el puesto de trabajo (ENWHP en sus siglas en inglés) para identificar y difundir buenas prácticas.

*Eje alineado con los ODS 3 y ODS 8*



## 4. Equipo

*Vinculado al objetivo estratégico → Mejora del entorno laboral para los trabajadores*

### 4.1 ¿Qué? Espacio informal periódico de información interna

**¿Quién?** Línea liderada por las comisiones de comunicación y formación.

Se propone crear un espacio bimestral sobre la labor que llevan a cabo los diferentes estamentos y comisiones para promover una comunicación interna más fluida y mejorar la **visibilización** de la labor de todos los estamentos.

Esta acción queda **pendiente** para 2020 debido a la dificultad para reservar espacios comunes de reunión.

### 4.2 ¿Qué? Fomentar la participación en RSC

**¿Quién?** Línea liderada por la comisión de RSC.

Promover la **participación** interna en la definición de la RSC de la EBA y mejorar el **conocimiento** sobre RSC y los ODS.

**Acciones:**

- Sesión para el equipo para presentar el balance 2018: realizada.
- Propuesta para incluir los ODS en el plan estratégico 2021-

2025: pendiente.

- Participación en la difusión de buenas prácticas de Pacto Mundial.

- Publicación como buena práctica de los ODS 3 y 17 por parte de Pacto Mundial el proyecto de Escuela de personas mayores con motivo del 4.º aniversario de los ODS.

- Cartelería interna informativa sobre los ODS: implementada
- Encuesta interna sobre RSC

El 63% del equipo sabe qué son los ODS e identifica acciones realiza la empresa para contribuir a los ODS.

- Sesión para el equipo para presentar el balance 2019: pendiente, debido a la irrupción de la epidemia de Covid-19, las sesiones presenciales han quedado reducidas drásticamente.

### 4.3 ¿Qué? Aumentar la participación y representación del equipo en la gestión mediante una política de descentralización de la gobernanza I

**¿Quién?** Línea liderada por la comisión de RRHH y la dirección.

**Acciones realizadas:**

- **Coordinación** interna de los estamentos de enfermería, atención al usuario y de la comisión de formación, sin presencia directa de la dirección: realizada (derivada de un cambio en el organigrama).

- **Reuniones** por estamentos. Micro y macro coordinación (conjunto del equipo, por estamentos, comisiones, etc.)

En la encuesta de calidad de vida profesional de octubre 2019 ante las preguntas relacionadas con este punto, el equipo contestó:

- Posibilidad de expresar lo que pienso y siento: 57% bastante y un 24% mucho.
- Tengo autonomía o libertad de decisión: 59% bastante y un 18% mucho.
- Es posible que mis propuestas sean escuchadas y aplicadas: 49% bastante y un 29% mucho.

#### 4.4 ¿Qué? Aumentar la participación y representación del equipo en la gestión mediante una política de descentralización de la gobernanza II

¿Quién? Línea liderada por las comisiones de RRHH y calidad.

Acciones realizadas:

Espacio de encuentro y participación “**parón**” para el equipo al completo para tratar conjuntamente temas de gestión (1 vez al año). Es un espacio de **diálogo** estructurado del equipo con la dirección del centro y entre los diferentes estamentos (realizado el 11/04/2019).

#### 4.5 ¿Qué? Aumentar la participación y representación del equipo en la gestión mediante una política de descentralización de la gobernanza III

¿Quién? Línea liderada por la comisión de RRHH y la dirección.

Acciones realizadas:

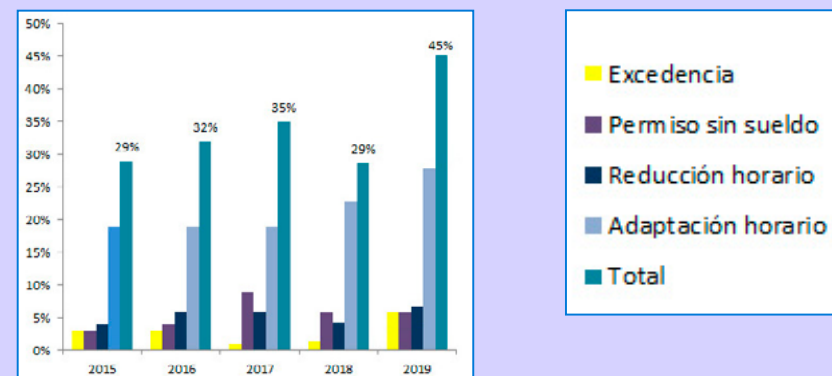
Participación de los responsables del estamento en los **procesos de selección** de nuevos profesionales (realizado en el 100% de los procesos de selección de 2019).

#### 4.6 ¿Qué? Conciliación

¿Quién? Línea liderada por la comisión de RRHH y la dirección.

Acciones realizadas:

- **Sistematización** de la política de conciliación para ofrecer un trato **equitativo** y asegurar la cobertura en casos de actividades extra no asistenciales (parones, celebraciones...)
- Tratamiento **individualizado** de las peticiones por parte de RRHH.





#### 4.7 ¿Qué? **Análisis de los resultados de la encuesta de riesgos psicosociales de finales de 2018**

¿Quién? Línea liderada por la comisión de calidad.

Presentación y evaluación de los resultados de la encuesta con el resto del equipo durante el diálogo del “parón” del 11/04.

#### 4.8 ¿Qué? **Proceso participativo de racionalización de agendas de medicina de familia**

¿Quién? Línea liderada por las comisiones de RRHH y calidad.

Acciones:

- **Reuniones** con los profesionales de medicina para debatir sobre las cargas asistenciales y las posibles soluciones.
- Se **reequilibrán** las cargas asistenciales con una reordenación de cupos.
- Se potencia la figura del **UAAU de referencia** con una campaña de comunicación (artículos en la revista corporativa Fersalut, nueva sección en el web y flyers).
- En 2020 se valorará el impacto de las medidas con una **encuesta** de calidad de vida profesional.

#### 4.9 ¿Qué? **Teambuilding**

¿Quién? Línea liderada por la comisión de comunicación.

Acciones:

Celebraciones fuera del centro. Dos salidas al año, una en pri-

mavera-verano y otra para celebrar la navidad, para fomentar un buen **clima laboral** y el sentimiento de pertenencia a la entidad.

La salida de primavera no se realiza. Estaba planificada para junio o septiembre y la dificultad de encontrar una fecha de consenso, lleva a cancelarla. De cara a 2020 se propone hacerla en marzo, ya que coincide con el aniversario del centro (aunque luego la realidad de la pandemia haga que esta previsión quede anulada).

La cena de navidad se celebra. Tiene una acogida muy positiva (asiste el 81% de la plantilla).

*Eje alineado con los ODS  
5, ODS 8 y ODS 16*





Atenció Primària Vallcarca - Sant Gervasi

## 5. Reducción del impacto medioambiental

Vinculado al objetivo estratégico → Reducción del impacto ambiental

### 5.1 ¿Qué? Fomento de conductas responsables con el medioambiente

¿Quién? Línea liderada por administración y la comisión de RSC.

Acciones:

- Sustitución de los vasos de **plástico** por vasos de papel: realizada.
- Cartelería informativa para los puntos de **reciclaje** del office para fomentar la separación: realizada.

### 5.2 ¿Qué? Sistema de gestión ambiental EMAS

¿Quién? Línea liderada por administración y la comisión de RSC.

Proyecto conjunto con el Parc Sanitari Pere Vigili (PSPV), al cual pertenecen nuestras instalaciones, para implementar el sistema de gestión y auditoría ambiental EMAS.

Acciones:

- Dos reuniones de **coordinación** (1<sup>er</sup> y 2<sup>o</sup> semestre) con el director de servicios generales del PSPV para poder valorar la implementación del EMAS. Nuestro centro no tiene acceso a los datos desglosados de todos los consumos, ya que algunos solo se



presentan de forma agrupada para todos los servicios del PSPV.

- Reuniones con dos empresas de **gestión ambiental** para solicitar presupuesto de asesoramiento técnico para la implantación del sistema EMAS.
- Reunión con **dirección** para presentar el proyecto.

El proyecto queda pospuesto por motivos presupuestarios.

*Eje alineado con los ODS 12 y ODS 13*



## 6. Transparencia

*Vinculado al objetivo estratégico → Mejora de la comunicación en el ámbito de la transparencia empresarial*

### 6.1 ¿Qué? **Actualización anual de los datos de transparencia en la web corporativa**

*¿Quién?* Línea liderada por comunicación y administración.

*Acción realizada:*

- Actualización de los datos de las secciones de Transparencia y Responsabilidad social de la web (100% de secciones actualizadas) en el primer trimestre del año.

### 6.2 ¿Qué? **Revisión anual de la política de RSC**

*¿Quién?* Línea liderada por la comisión de RSC.

*Acciones realizadas:*

- Revisión de la política en agosto.
- Se archiva la nueva versión en la intranet.
- Publicación de una noticia en la intranet para difundir la nueva versión.

### 6.3 ¿Qué? **Renovación del sello de web médica acreditada**



¿Quién? Línea liderada por comunicación.

Acciones realizadas:

- Revisión y actualización de la web corporativa según las directrices del Colegio de Médicos de Barcelona para renovar el sello de WMA. Difusión de la renovación.

#### 6.4 ¿Qué? Memorias anuales

¿Quién? Línea liderada por comunicación.

Acciones realizadas:

- Redacción y publicación en la web corporativa de la [memoria de actividad 2018](#) siguiendo el modelo propuesto por ACEBA para todas las EBA.
- Redacción y publicación en la web corporativa de la [memoria de salud comunitaria del curso 2018-2019](#) de salud comunitaria.
- Redacción y publicación en la web corporativa del [informe de progreso](#) 2018 de Pacto Mundial.
- Difusión entre los grupos de interés de las memorias:
  - Interna: noticias en la intranet y el boletín interno.
  - Externa: redes sociales y web corporativa.

Eje alineado con el ODS 16



## 7. Proveedores

Vinculado al objetivo estratégico → *Mejora de la comunicación en el ámbito de la transparencia empresarial*

### 7.1 ¿Qué? Fomentar la RSC en entre los proveedores

¿Quién? Línea liderada por la comisión de RSC.

Acciones:

- **Difusión** del nuestro proyecto de RSC y los ODS entre los proveedores mediante un mailing. Realizada.
- **Recopilación** de información sobre RSC en las webs corporativas de los proveedores. Realizada.
- Se valora realizar una sesión de **diálogo** con proveedores. Pendiente.

### 7.2 ¿Qué? Mejora de la información al equipo sobre proveedores

¿Quién? Línea liderada por la comisión de RSC.

Acciones:

- Revisión de la política interna de proveedores.
- Difusión interna todos los cambios de proveedores del año.

Eje alineado con el ODS 17



## 8. Alianzas

*Vinculado al objetivo estratégico → Mejora de la comunicación en el ámbito de la transparencia empresarial*

### 8.1 ¿Qué? Colaboración con ACEBA

¿Quién? Línea liderada por la comisión de RSC.

Impulsar nuevas líneas de colaboración con el grupo de RSC de ACEBA.

Acciones realizadas:

- **Actualización** de las secciones de RSC de la [web de ACEBA](#) para informar del trabajo del grupo.
  - **Cartera de servicios:** trabajo conjunto de análisis de los servicios de ofrecen las EBA y que suponen una ampliación de la cartera pública a fin de explorar vías comunes de entender la RSC en las EBA.
  - Adaptación del **cuestionario de calidad de vida profesional** QVP-35 añadiendo 5 preguntas específicas para las EBA diseñadas por el grupo de trabajo de RSC.
    - El 100% de las EBA (11 centros de salud) pasan la encuesta a sus equipos en septiembre/octubre 2019. EBA Vallcarca cuenta con un 69% de participación.
- En 2018 la participación en EBA Vallcarca en la encuesta de clima fue de 64,61% y en 2019 del 75%.

Los valores son similares a los de 2018. Aumentan los valores en las preguntas “tengo claro qué trabajo debo hacer” (80% en 2018, mientras que en 2019 el 100% contestan que mucho o bastante) y la autopercepción de capacitación (84% se sienten capacitados en 2018 y un 97,9% en 2019).

La **satisfacción** con la tarea sigue siendo alta. Son elevadas las valoraciones positivas con respecto motivación (92% en 2018 y 91,58% en 2019) y la satisfacción con la remuneración (84% en 2018 y 89,8% en 2019).

El **reconocimiento** del esfuerzo sigue presentando valores más variables. En 2018 el 60% de los casos presentaban valores altos, en 2019 un 51% indica que se siente bastante reconocido, y un 22,45% mucho y otro 22,45% un poco.

Los profesionales valoran el **feedback** de los resultados (86% contestaban que bastante o mucho en 2018 y un 75,5% en 2019) y el apoyo de los superiores (68% en 2018 y un 73,4% en 2019). También se valora positivamente el trabajo hecho y como es de importante para los otros (82% en 2018 y un 95% en 2019). El grado de **autonomía** sigue medio/alto aunque ha bajado (un 94% en 2018 y un 77,5% en 2019), esto implica que el profesional percibe que tiene libertad de decisión a la hora ejecutar su tarea. Los valores obtenidos sobre el **estrés** entendido como esfuerzo emocional han disminuido: valores altos 43% en 2018 y un 12,24% en 2019 y un 29% valor medio en 2018 y un 51% en 2019 y un 28% bajo en 2018, mientras que en 2019 ha sido del 36%. En 2018, el 74% percibía un **apoyo**

alto por parte de sus compañeros y un 21% un apoyo medio, estos valores para 2019 son de un 44,9% y un 51% respectivamente, por lo que han disminuido.

En 2018 el 84% consideraba que no le faltaba tiempo por su vida personal, valor que baja en 2019 al 63%. Los **espacios** de trabajo siguen estando muy bien valorados, en 2018 un 83% que creían que no hay incomodidad física (85,7% en 2019).

### 8.2 ¿Qué? Colaboración con Respon.cat

¿Quién? Línea liderada por la comisión de RSC.

Impulsar nuevas líneas de colaboración con el grupo de trabajo de Empresa Saludable de Respon.cat.

Acciones realizadas:

- Participación como docente en el taller de hábitos saludables.
- Participación como docente en el taller de gestión del tiempo/ conciliación.

### 8.3 ¿Qué? Colaboración con el Observatorio de los ODS y ESADE

¿Quién? Línea liderada por la comisión de RSC.

Acción realizada:

- Participación en la sesión de trabajo sobre RSC y pymes del Observatorio de ODS de la Caixa y ESADE para el segundo infor-

me “[La contribución de las empresas españolas a los ODS](#)”.

### 8.4 ¿Qué? Colaboración con la Unió Catalana d’Hospitals

¿Quién? Línea liderada por la comisión de RSC.

Acciones realizadas:

- Participación en las sesiones de trabajo del Consejo Técnico Asesor en RSC de la Unió Catalana d’Hospitals (UCH).
- Ponentes en la presentación de la guía de RSC de la UCH para tratar sobre la gestión de los impactos la comunidad.
- Participación en la [propuesta de priorización de los ODS para el sector sanitario catalán](#).

*Eje alineado con el ODS 16*



Dado que los objetivos estratégicos se vinculan a un plan de 5 años, no todas las líneas de trabajo cuentan con acciones en 2019. Falta “Mejora de los servicios, ampliación de la cartera de servicios para conseguir un aumento de la resolución en el primer nivel asistencial”. Este objetivo fue trabajado en diversas acciones en 2016.





Solidaridad





## Solidaridad

### 6.1 Solidaridad y teambuilding

El equipo de Atención Primaria Vallcarca-Sant Gervasi ha propuesto participar en diversas actividades solidarias a lo largo del año. La colaboración con estas iniciativas surge de forma espontánea, por lo que no está relacionada con el plan de acción anual. Pese a no formar parte de las acciones derivadas del análisis de materialidad de la empresa, las compartimos debido al espíritu solidario que demuestran:

- [Donación de sangre](#): el centro formó parte de la maratón de donación de sangre del Parc Sanitari Pere Virgili (donde se encuentran nuestras instalaciones). Esta acción tuvo lugar en enero de 2019 y logró 49 donaciones en total.
- [Trailwalker](#): carrera por equipos de la ONG Oxfam-Intermón para recaudar fondos para proyectos de acceso al agua potable en países del

tercer mundo. El evento tuvo lugar en abril de 2019 y EBA Vallcarca participó con un equipo y logró recaudar 1.730 euros.

- [BCN Salut Games](#): juegos interempresa solidarios del sector salud en Cataluña. La aportación realizada por los trabajadores para formalizar las inscripciones fue donada por la organización a la Marató de TV3 (30 euros). El evento tuvo lugar en abril de 2019.
- [La Marató de TV3](#): evento impulsado por la televisión pública de Cataluña TV3 para fomentar la educación en salud y recaudar fondos para la investigación. En 2019 se dedicó a las enfermedades minoritarias. Nuestro CAP realizó una salida de marcha nórdica y un cuentacuentos infantil con los que se recaudaron 1.036 euros, que se donaron íntegramente a La Marató. El evento tuvo lugar en diciembre de 2019.

## 6.2 Adhesión a campañas institucionales

- [Semana sin humo](#): difusión interna y externa de la encuesta promovida por la Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria (mayo 2019) y punto informativo de enfermería con motivo del día sin humo (30 de mayo) en la planta baja del CAP para concienciar de los beneficios de dejar de fumar y recordar los servicios de apoyo del centro de salud.
- [Día mundial de la actividad física](#): salida de marcha nórdica de profesionales y personas usuarias celebrado conjuntamente con El Consorci Sanitari de Barcelona y la Regió Sanitària de Barcelona.
- [Día internacional de las mujeres](#): muestra de danza como herramienta de autoexploración y autoconocimiento. Realizada en nuestro centro a cargo del Punto de Información y Atención a las Mujeres de Gracia (distrito al que pertenece parte de la población a la que damos servicio).

## 6.3 Donativos

EBA Vallcarca ha realizado los siguientes donativos a entidades solidarias y con proyectos de atención a personas en riesgo de exclusión social en el territorio en el que damos servicio durante 2019:

- [Càritas](#): 3.600 euros.
- [Fundació privada Putxet](#): 7.200 euros.
- Donación de 4 aparatos de electrocardiogramas al Colegio de Enfermería de Barcelona para que los haga llegar a entidades sin ánimo de lucro que los aprovechen.

Asimismo, en 2019 también cedimos un espacio en la recepción de nuestro centro a la ONG Aldeas Infantiles SOS para que realizara acciones de comunicación y captación de socios (semana del 6 al 10 de mayo).





# Objetivos 2020

# Objetivos 2020

Aquello que teníamos planeado para 2020 se ha visto alterado por la irrupción de la epidemia por el **coronavirus SARS-CoV-2**.

A pesar de que todavía nos encontramos inmersos en la vorágine provocada por la pandemia, queremos reafirmar nuestro compromiso con la responsabilidad social. Un **compromiso** que hemos tenido en cuenta al gestionar esta crisis y que reforzaremos cuando llegue la hora de rediseñar la “nueva normalidad” de nuestros servicios.

Nuestro equipo, nuestros pacientes y la comunidad a la que damos servicio seguirán siendo nuestros **grupos de interés** priorizados en 2020.

Estamos redefiniendo la implementación de las **líneas de acción** priorizadas, porque a la vez estamos explorando qué significa hacer nuestro trabajo en un entorno trufado de cambios e incertidumbres.

Aunque los caminos a seguir sean inciertos, continuaremos teniendo en cuenta cómo podemos contribuir a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** y seguiremos considerando la mejora de la atención a la ciudadanía, el trabajo con la comunidad y la mejora del bienestar de nuestros trabajadores como principales líneas estratégicas.

La seguridad de pacientes y profesionales, las medidas de conciliación y empresa saludable (adaptaciones horarias, teletrabajo, salud mental...) y la apuesta de la atención telemática (incluyendo el rediseño de las actividades comunitarias como virtuales) son los pilares de esta reformulación.

Todo ello, queremos hacerlo mediante el **diálogo** con nuestros grupos de interés. Una representación multidisciplinar del equipo participa en la comisión de trabajo encargada de redefinir nuestro modelo de atención durante la epidemia; asimismo, seguimos en contacto con los grupos de salud comunitaria del territorio y estamos explorando vías de diálogo con las personas usuarias.

La crisis sanitaria nos obliga a reformular nuestra forma de trabajar y queremos hacerlo respetando los [valores](#) que nos definen: respeto, profesionalidad, innovación y trabajo en equipo.



# Atenció Primària

## Vallcarca – Sant Gervasi

EBA Vallcarca SLP

Avinguda Vallcarca 169-205

Edifici Pedraforca

08023 Barcelona

[aprimariavsg.com](http://aprimariavsg.com)

*@aprimariavsg* en Twitter y Facebook

*contactar@aprimariavsg.com*