



**Memoria
Anual
Corporativa
2019**

Grupo Quirónsalud



Hospital Quirónsalud

PA AMB FERMENTACIÓ NATURAL
PRODUCTE DE TEMPORADA
FRUITA FRESCA

CAFETERIA
RESTAURANT



Índice

Manifiesto del CEO de Quirónsalud Pág.6

Seguimos creciendo y consolidando un modelo de compañía responsable y sostenible.

Nuestra marca y nuestros centros: innovación y compromiso social

Plan Director de Sostenibilidad Pág.8

Hitos en cifras Pág.9

Los protagonistas: Nuestros Hospitales Pág.10

- Nuestros centros promueven la salud y el bienestar
- Iniciativas de nuestros hospitales en favor de colectivos de pacientes
- Actividades de cooperación internacional desde nuestros hospitales
- Nuestros centros comprometidos con el medio ambiente

1.

La compañía Pág. 20

Grupo Hospitalario Quirónsalud: Marca de confianza

- Trayectoria
- Sociedades y servicios
- Red de centros y presencia en el mercado
- Principales magnitudes del negocio

Buen Gobierno Corporativo: Gestión ética y transparente

- Órganos de Gobierno
- Gestión de Riesgos y Compliance
- Código Ético y de Conducta
- Adhesión a Iniciativas externas

2.

Nuestro modelo de sostenibilidad

Los pilares de nuestra RSC:

Aportando valor desde nuestros centros

Pág. 34

- Cercanía y diálogo con nuestros grupos de interés
- Análisis de materialidad
- Compromiso firme con la Agenda 2030 y los Derechos Humanos

3.

Los pacientes y sus familias:

Salud centrada en la persona

Pág. 44

La atención integral personalizada, cercana y transparente hacia el paciente y sus familias, su seguridad y su privacidad, siempre en el centro de nuestros compromisos

- Infraestructuras, tecnologías avanzadas y soluciones innovadoras
- Actividad asistencial
- Seguridad y adecuación de la práctica clínica
- Excelencia y calidad en la prestación de servicios
- La experiencia de los pacientes y sus familias
- La seguridad y la privacidad de la información de pacientes
- Investigación e innovación
- Nuestro compromiso con la docencia



4.

Nuestro Equipo Humano:

Nuestra cultura corporativa

Pág. 74

Un equipo altamente cualificado y comprometido, desarrollando con pasión su actividad en un ambiente seguro, diverso e inclusivo.

- Empleo de calidad
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Seguridad y salud laboral
- Formación continuada y desarrollo profesional
- Campus Quirónsalud

5.

Nuestros proveedores y colaboradores estratégicos:

Aliados en nuestra misión

Pág. 114

Nuestro compromiso con la sostenibilidad implica contar con una cadena de valor responsable, sostenible y que comparta nuestros principios.

- Nuestra cadena de suministro
- Central de Compras Corporativa
- Compras y contratación responsable
- Colaboradores estratégicos

6.

Comprometidos con el medio ambiente:

Esencial para la salud

Pág. 126

El respeto al medio ambiente es crucial para la salud y al bienestar, foco de nuestra actividad.

- Principio de precaución y mejora continua
- Consumo eficiente de recursos
- Comprometidos en la lucha contra el cambio climático
- Minimizamos el impacto de nuestros residuos

7.

Nuestra vinculación con la sociedad:

Compromiso social integrado en el negocio

Pág. 150

Con nuestra acción social contribuimos a una sociedad más justa y solidaria.

- Iniciativas de acción social
- Cooperación internacional
- Actividades de patrocinio
- Fundación Quirónsalud

Anexos a la Memoria:

Pág. 172

I. Acerca de este Informe:

- Principios para su elaboración
- Definición de contenidos y Materialidad
- Contribución a Agenda 2030 (ODS)
- Contacto
- Agradecimientos

II. Índice de contenidos:

Estándares GRI, Principios Pacto Mundial, ODS, Ley 11/2018 Información no financiera y diversidad



Manifiesto del CEO de Quirónsalud

En este momento crucial, reiteramos nuestro compromiso con toda la sociedad y nuestro máximo esfuerzo para seguir protegiendo la salud de las personas

Presentamos un año más nuestra **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa**, coincidiendo con un momento muy complejo en el que la pandemia del COVID-19 nos ha hecho afrontar con determinación una crisis sanitaria sin precedentes, que nos ha exigido en tiempo récord **adaptar nuestra manera de trabajar**, obligándonos a reaccionar con agilidad, anticipación, flexibilidad y máxima coordinación.

Aunque este informe refleja nuestra actividad en el año 2019, al elaborarlo en 2020 no podemos dejar de hacer mención a la que ha sido la mayor crisis sanitaria vivida en los últimos tiempos.

En primer lugar, me gustaría iniciar estas líneas con **el recuerdo y el homenaje** a todas las personas que, desgraciadamente, han sufrido las peores consecuencias de esta pandemia. Pacientes y familias, incluyendo compañeros de Quirónsalud, a los que recordaremos de forma muy cercana. Todos ellos dejan un elevado coste humano que, lamentablemente, no se podrá recuperar.

Cuando llegó esta pandemia del COVID-19, desde el primer momento, todo el Grupo Quirónsalud se volcó al 200% para **ayudar en todo lo posible**, sin pensar en nada más que en contribuir a superar la emergencia nacional, colaborando con todas las autoridades sanitarias, **trabajando en equipo** con un objetivo común, coordinando todos los medios humanos y ma-

teriales de la red asistencial Quirónsalud y, en definitiva, dando lo máximo para intentar curar al mayor número posible de personas. Y gracias a la respuesta de nuestro grupo y al esfuerzo de todos sus profesionales, Quirónsalud ha sido posteriormente reconocida por el ranking Merco como la **única compañía sanitaria entre las 20 más comprometidas** en España durante la pandemia.

La crisis sanitaria llegó con tal virulencia que requirió un esfuerzo muy importante y un plan de actuaciones que nos permitiera **estar a la altura** de lo que el sistema sanitario necesitaba, especialmente durante las primeras semanas de la pandemia en las que la presión asistencial crecía día tras día.

En este sentido, me gustaría compartir algunas cifras que hablan por sí solas del **esfuerzo colectivo** que el Grupo Quirónsalud realizó entre los meses de **marzo y mayo de 2020**.

En torno a **15.000 pacientes fueron ingresados por COVID-19** en hospitales del Grupo (entre ellos, 1.400 en camas de UCI), lo que representó aproximadamente 1 de cada 8 pacientes hospitalizados en España durante ese período, cerca del **13% del total**, un porcentaje significativamente superior a lo que le correspondería al Grupo por su número de camas. En los lugares más afectados, como Madrid y Barcelona, se trataron a casi 1 de cada 5 hospitalizados. Incluyendo, además, muchos pacientes vulnerables y de avanzada edad.

En las primeras semanas de la crisis, se añadieron **1.400 camas adicionales**, incluyendo 400 nuevas camas de UCI (doblando la capacidad inicial de la compañía) y 140 camas de un hotel medicalizado. Asimismo, se incorporaron cerca de 350 nuevos respiradores, en un contexto de gran escasez a nivel internacional.

Adicionalmente, se realizaron casi **2.000 nuevas contrataciones** de personal para responder tanto a la avalancha de pacientes como a las bajas laborales que tuvimos, y se desplazaron cerca de 250 voluntarios de nuestros centros por toda España para apoyar en los momentos más críticos a Madrid y Barcelona (incluyendo profesionales de Quirónprevención e incluso médicos y enfermeras que volaron desde Alemania).

Se multiplicaron los **equipos de diagnóstico** (tanto PCR como anticuerpos) y se compraron más de 3,5 millones de equipos de protección (incluyendo 2,5 millones de mascarillas), incluso se adquirieron 2 ambulancias para trasladar pacientes ágilmente entre nuestros hospitales. Finalmente, el Grupo fue el primero en realizar **tests masivos** a toda la plantilla de **40.000 empleados**.

Hemos vivido momentos muy duros, que han tocado lo más íntimo que tenemos, nuestras emociones. Pero es en estos momentos difíciles cuando realmente se aprecia y sale a la luz toda la preparación de tantos años, la experiencia acumulada y, en definitiva, la esencia de un grupo hospitalario que aglutina el **conocimiento** y el **compromiso** de 40.000 profesionales y la voluntad por mejorar la salud de las personas.

Estamos profundamente orgullosos de todos y cada uno de los profesionales sanitarios que han dado lo mejor de ellos mismos cuando se les necesitaba y que, con valentía y esfuerzo, han trabajado incansablemente para atender a sus pacientes. Sin duda, merecen nuestro más sincero **reconocimiento y agradecimiento** por su entrega, profesionalidad y generosidad, que queremos extender a sus familiares, que han vivido también de forma muy directa esta situación.

Por todo ello hoy, más que nunca, **reiteramos nuestro compromiso** con toda la sociedad y nuestro **máximo esfuerzo** para seguir protegiendo la salud de las personas y respondiendo a las necesidades que el sistema sanitario pueda tener.

Es un momento en el que queremos además hacer especial énfasis en nuestro compromiso con la **Agenda 2030** de Naciones Unidas y sus **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, siendo conscientes de nuestra capacidad de impactar positivamente en la construcción de un mundo más justo y sostenible, así como de nuestra responsabilidad para no permitir que la situación que vivimos acreciente las desigualdades y amplíe las brechas sociales.

Sin duda, por razón de nuestro propósito como compañía, queremos liderar con nuestras actuaciones y estrategias el **ODS 3**, que actualmente adquiere una dimensión aún mayor:

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

La presente Memoria se ha elaborado en el marco de los Estándares GRI y constituye nuestro Informe anual de Progreso en los **Diez Principios Rectores del Pacto Mundial**, iniciativa de la que ya formamos parte desde 2016.

El año 2019 ha sido de nuevo un período de **crecimiento** y de **creación de empleo**, en el que Quirónsalud se ha mantenido como líder en el mercado hospitalario español y ha continuado su expansión, tanto nacional como internacional, con nuevas aperturas y adquisiciones de varios centros en España y en Latinoamérica.

Hemos avanzado en nuestro modelo de Gobierno Corporativo, fortaleciendo mecanismos para asegurar el cumplimiento y prevenir posibles conductas ilícitas en la organización, mejorando la transparencia y garantizando una **gobernanza sólida** y alineada con los más altos estándares, que dé respuesta a las exigencias de todos nuestros grupos de interés.

Asimismo, hemos mantenido nuestra apuesta firme por la **transformación digital** y nuestro convencimiento de que el binomio **“personas y tecnología”** es clave para nuestra búsqueda incansable de la excelencia a todos los niveles.

La **experiencia de paciente** -cada vez más **personalizada**, más **humanizada** y más **emocional**-, junto con su seguridad clínica y la efectividad de la asistencia sanitaria, son pilares básicos de la estrategia de Quirónsalud. En este sentido, las iniciativas han sido muy diversas, desde la creación de grupos de pacientes con los que hemos trabajado conjuntamente para continuar mejorando, a la implantación de procesos para facilitar el acceso precoz a los tratamientos más vanguardistas, o la creación de unidades de continuidad asistencial que permiten la atención más allá de la dispensada en nuestros centros.

También hemos mantenido, un año más, nuestra política de renovación continua de infraestructuras y equipamiento médico, permitiendo que nuestros centros estén a la cabeza en **tecnología, innovación y calidad asistencial**.

Como uno de los grandes hitos en 2019, no podemos dejar de mencionar la puesta en marcha del **primer Centro de Protonterapia en España**, con tecnología de vanguardia y de máxima precisión para el tratamiento contra el cáncer.

Ponemos nuestro conocimiento y nuestra experiencia al servi-

cio del conjunto de la sociedad, concienciando acerca de la importancia de mantener **unos hábitos de vida saludables** como un proceso constante de cuidado y responsabilidad que, sin duda, contribuirán a que vivamos más y mejor.

En 2019, la **producción científica** de los grupos de investigación que trabajan en los centros Quirónsalud ha continuado aumentando, lo que es fundamental para fomentar la evolución y mejora de la práctica clínica. Asimismo, también han aumentado las actividades de **docencia** en el grupo; cada año, un gran número de estudiantes se forman con nosotros a través de acuerdos con las principales universidades y centros académicos del país, colaborando en el aprendizaje y desarrollo de los futuros profesionales del sector.

Otra de las líneas de acción relevantes para nuestro grupo es la **cooperación internacional**, que se ha mantenido en 2019 a través de iniciativas particulares desde nuestros centros, así como a través de acuerdos con entidades sociales. Es muy gratificante para nosotros compartir nuestra experiencia y recursos con aquellos pacientes que no pueden acceder a los tratamientos que necesitan, bien por falta de recursos, bien porque en sus países de origen no se dispone de los medios necesarios o de profesionales cualificados.

La **salud de nuestro medio ambiente** adquiere para Quirónsalud una relevancia creciente y prioritaria. Ha quedado más patente que nunca que necesitamos ecosistemas sanos para garantizar la salud y el bienestar de las personas.

Nos encontramos asimismo en un contexto global marcado por la emergencia climática, hecho del que ha quedado constancia durante la **COP 25 celebrada en Madrid** en diciembre de 2019, así como en las posteriores sesiones del Foro de Davos 2020, en las que se debatió de forma intensa sobre el propósito universal de las empresas y la necesidad de que éstas se constituyan como pilares estratégicos para hacer frente a los grandes desafíos globales.

Por otra parte, 2020 ha sido declarado por la ONU como el año de la naturaleza, un año en el que el mundo tendrá la oportunidad de definir acciones concretas que pongan fin a la devastación ecológica y reviertan la degradación ambiental.

En 2019 nos hemos mantenido firmes en nuestros principios básicos de actuación ambiental, fomentando la ecoeficiencia y minimizando el impacto de nuestros residuos. Asimismo, hemos trabajado para concienciar, interna y externamente, acer-

ca 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.

Desde la **Fundación Quirónsalud**, un año más, se ha desarrollado una intensa actividad social y educativa, destacando también su enorme implicación y compromiso durante la reciente crisis sanitaria. En este sentido, se ha colaborado con diversas entidades sociales tanto **económicamente como aportando recursos**. Del mismo modo, se ha ayudado implementando iniciativas específicas dirigidas a pacientes y canalizando acciones de empleados a través del **Portal del Voluntariado**, todo ello demostrando que juntos somos más fuertes.

Por último, les invito a la lectura de esta memoria reiterando que, como compañía, entendemos la responsabilidad social y la sostenibilidad como algo intrínseco a nuestra actividad y como la vía para seguir avanzando en los momentos difíciles que afrontamos como humanidad.

La presente memoria refleja el **compromiso de todos nuestros centros y hospitales**, compartiendo tan solo una muestra de las muchas actuaciones que desarrollan en el ámbito laboral, social y ambiental. Las personas de cada uno de nuestros centros de trabajo son, sin duda, las artífices de nuestros logros y deben ser reconocidas como las auténticos protagonistas de este informe.

Por último, me gustaría reiterar una vez más que estamos muy **orgullosos de nuestro equipo** y de la determinación, solidaridad y valentía con la que están afrontado esta pandemia. Gracias a su compromiso, continuaremos avanzando en nuestra hoja de ruta para mejorar el entorno que nos rodea, dejando una huella positiva en nuestra sociedad.

Muchas gracias,



Héctor Ciria.
Consejero Delegado
Grupo Quirónsalud

Plan Director de Sostenibilidad

Nuestros 4 pilares

Compromiso con la Agenda 2030

Nuestros Grupos de Interés

Acciones destacadas 2019

1

Buen Gobierno y transparencia



- Inversores
- Entidades Financieras

- Sistema de Gestión de Riesgos y Compliance
- Código ético
- Memoria anual

2

Las personas en el centro de las decisiones



- Pacientes y familiares
- Personal Asistencial
- Personal no Asistencial

- Centro de Protonterapia
- Comisión Corporativa de Seguridad del Paciente
- Portal del Paciente
- Investigación y Docencia
- Proyecto Trato y Tratamiento
- Seguridad y Salud laboral (ISO 45001)
- Campus Quirónsalud

3

La protección del medio ambiente



- Proveedores
- Clientes y Aliados Estratégicos

- Estudio Huella de Carbono corporativa
- Eficiencia energética (ISO 50001)
- Procedimiento de gestión intrahospitalaria de residuos

4

Acción Social con foco en la salud



- Sociedad

- Cooperación Internacional
- Campañas solidarias y patrocinios
- Programas Fundación Quirónsalud
- Voluntariado Corporativo

Hitos 2019 en cifras



Desempeño Económico

3.292 M€
ingresos de explotación

185 M€
inversión en la red asistencial

321,5 M€
volumen de compra (CECO)
(+14% vs 2018)

50
hospitales
64
centros sanitarios ambulantes

+300
centros de prevención

+7 %
vs 2018 proveedores
integrados EDI

98 %
proveedores
corporativos locales



Prácticas Laborales

37.689
empleados

75%
contratos indefinidos

100%
empleados con
beneficios sociales

73%
mujeres en plantilla

23%
puestos directivos
ocupados por mujeres

74
nacionalidades en plantilla

35.000
horas de formación interna
en Seguridad y Salud Laboral

+1.300
profesionales han pasado por
Campus Quirónsalud



Compromiso Ambiental

42
hospitales con certificación
ambiental ISO 14001

6
hospitales con certificación
energética ISO 50001

103 metas ambientales
89% nivel de consecución

Huella de carbono corporativa
-10% tn CO_{2eq} vs 2018

-26% Alcance 2 vs 2018

12,51 kW/h por acto asistencial
-8% Intensidad energética vs 2018

Consumo total de agua
46 l. por acto asistencial
-12% vs consumo 2017



Impacto Social

9.998.993 consultas
(+14% vs 2018) | **2.892.102** urgencias
(+12% vs 2018) atendidas

7.332 camas
(+6% vs 2018) | **434** quirófanos
(+7% vs 2018)

Portal del Paciente
+1millón usuarios | **+1millón** citas on-line

140 nuevos ensayos clínicos | **1.200**
publicaciones científicas

786 proyectos investigación

5.871 alumnos en prácticas | **250**
convenios con instituciones

Cooperación internacional
500.000€
a Fundación Recover

Fundación Quirónsalud
70 pacientes fertilidad oncológica
50.000€ cooperación internacional

Los protagonistas: nuestros Hospitales

Una muestra de cómo entendemos la Responsabilidad Social Corporativa en Quirónsalud

Compromiso desde el núcleo de nuestra actividad.

Desde nuestros centros se ponen en marcha cada año numerosas iniciativas que podemos agrupar en cuatro tipologías:

- Iniciativas sociales **en favor de colectivos de pacientes**, tales como niños, mujeres, mayores, pacientes con necesidades especiales y con patologías concretas.
- **Promoción de la salud y el bienestar de los empleados y la sociedad**, a través de actividades deportivas, patrocinios o acciones enfocadas a promover hábitos de alimentación saludable en la población, deporte, ocio, alimentación, entre otras.
- **Cooperación internacional** desde nuestros hospitales, compartiendo recursos, conocimiento y experiencia de nuestros profesionales.
- Iniciativas de nuestros centros a favor del **medio ambiente**.

Queremos empezar esta Memoria compartiendo algunos ejemplos de estas iniciativas destacadas; otras se muestran más adelante en los correspondientes capítulos de esta Memoria, y otras muchas, no han podido reflejarse en este documento, pero son igualmente relevantes y **muestra del compromiso de todo el grupo desde todos nuestros centros.**





Hospital Universitario Quirónsalud Madrid

Iniciativas de nuestros hospitales en favor de colectivos de pacientes

Los Centros de Quirónsalud han protagonizado en 2019 un gran número de iniciativas y proyectos enfocados a colectivos prioritarios como son la infancia, la **mujer**, los **colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social**, los pacientes mayores y los colectivos de pacientes de enfermedades y patologías concretas, en muchos casos, a través de alianzas y colaboraciones con diversas entidades sociales.

Humanización de la pediatría

Son numerosas las iniciativas puestas en marcha en nuestros hospitales para los niños y sus familias. Varios de los hospitales se han sumado ya al



Proyecto Pediátrico Kenko de Quirónsalud, que nace para acompañar a niños, padres y familias en el cuidado de la salud, tanto dentro del ámbito hospitalario, como en su día a día.

El Hospital Quirónsalud Valencia ha incorporado un servicio gratuito y bajo demanda, de Intervención Asistida con Perros Sanitarios en su área de hospitalización pediátrica, con el objetivo de ayudar a los niños a superar el estrés y la ansiedad que puede llegar a producir la estancia hospitalaria e intentar convertir la experiencia en el hospital, tanto del niño como de su familia, en una vivencia más positiva.

Experiencia de paciente y digitalización

El **Proyecto SmartRoom**, ha sido desarrollado por los **Hospitales Públicos de Quirónsalud en Madrid**, para ofrecer una atención de la más alta calidad asistencial vinculada a la mejor experiencia del paciente que requiere ingreso hospitalario, ofreciéndole, a él y a sus acompañantes, un entorno más confortable y amable y brindándoles una

experiencia personalizable, segura y eficiente, con el soporte de las nuevas tecnologías. Esta iniciativa ha sido reconocida con uno de los "**Premios Mejores Ideas 2019**" de Diario Médico.



Pacientes oncológicos. Programa gratuito de preservación de la fertilidad

Los Hospitales **Quirónsalud Valencia** y **Quirónsalud Torreveja**, entre otros, junto con el **Instituto de Reproducción Asistida Quirónsalud Dexeus Murcia** y la participación de la **Fundación Quirónsalud**, han mantenido el **programa de apoyo a la preservación de la fertilidad** sin coste para el **paciente oncológico**

Quirónsalud y la **AECC** firman un acuerdo de voluntariado pionero en la sanidad privada sevillana, “Primer impacto”, para ayudar a enfermos de cáncer y sus familiares, a través de voluntariado y



asistencia psicológica en los Hospitales Quirónsalud Sagrado Corazón e Infanta Luisa de Sevilla.

El **Hospital Universitari Dexeus** inaugura la **nueva sala para pacientes oncológicos y familiares**, fruto de la colaboración con la **Fundación Ricky Rubio**, para proporcionar bienestar emocional y físico a los pacientes y sus familiares: un pequeño oasis para desconectar del ambiente hospitalario y en el que poder compartir experiencias con otros pacientes o con profesionales.



Los pacientes con discapacidad, en primera persona

El Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz cuenta con un Plan de Atención Integral al Paciente con Discapacidad y Necesidades especiales, hoja de ruta para garantizar la salud y el bienestar de este colectivo. En 2019 organizó con gran éxito de participación la jornada “Mejorando la experiencia de las personas con discapacidad: acceso a una sanidad más humanizada”.



Nuestros centros promueven la Salud y el Bienestar

Queremos liderar el avance hacia una sociedad más saludable a través de la promoción del bienestar físico y mental de nuestros colaboradores y de la sociedad en general.

Uno de los colectivos prioritarios para Quirónsalud es el **personal de enfermería**. Por ello, nuestros centros se suman a numerosos actos de reconocimiento a este colectivo.

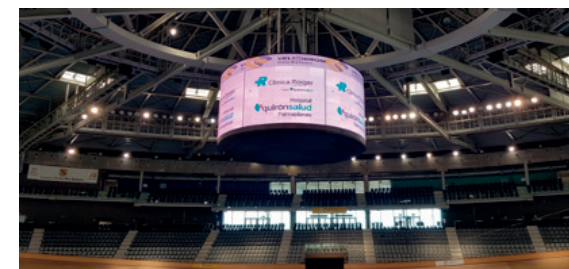
El **Día internacional de la Enfermería**, 12 de mayo, **Centro Médico Teknon** les rindió un sincero homenaje con una exposición fotográfica de personas reales que, lejos de tener súper poderes, actúan y trabajan día a día demostrando grandes competencias para cuidar de los pacientes y convertirse en auténticos **héroes y heroínas**.



El primer programa educativo europeo sobre **acreditación de Joint Commission International (JCI)** se dio cita en **Centro Médico Teknon**, acogiendo a 52 representantes de organizaciones sanitarias de 20 países, con el objetivo de ayudar a hospitales de todo el mundo a prepararse para dicha acreditación.



La **Clínica Rotger** y el **Hospital Quirónsalud Palmaplanas** participaron en la macro jornada sobre **“Formación en Reanimación Cardiopulmonar”**, en colaboración con el Govern de les Illes y dirigida a toda la población de Baleares. Participaron más de 800 personas de forma simultánea para batir el Guinness World Record en formación en RCP.



Aulas de Salud Quirónsalud

Programa de conferencias orientadas a ofrecer mensajes divulgativos sobre educación sanitaria y prevención de enfermedades.

El Hospital Quirónsalud Toledo inauguró su Aula de Salud, impartiendo varias charlas formativas; una de ellas acerca del cuidado del corazón y la prevención del riesgo cardiovascular, y otra, a la que asistieron más de 500 personas, en la que la reconocida pediatra, escritora y autora del blog Lucía mi pediatra abordó cómo educar en las emociones.



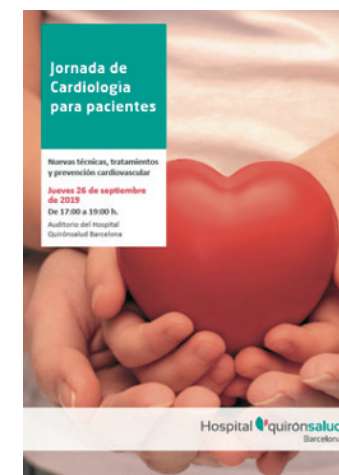
Pruebas gratuitas con motivo de los Días Mundiales (OMS)

Muchos de nuestros centros se suman a esta iniciativa centrada en diversas tipologías de pacientes y pruebas de diagnóstico. Algunos ejemplos:

El **Hospital Quirónsalud Murcia** y los **Hospitales Quirónsalud Alicante, Valencia y Torreveija** realizaron mamografías gratuitas con motivo del **Día Mundial contra el Cáncer de Mama**, 19 de octubre. Así mismo, se organizó un punto solidario de apoyo a pacientes y se facilitó una guía de autoexploración para sensibilizar sobre la importancia de un diagnóstico precoz.



Con motivo del **Día Mundial del Corazón** son numerosos centros los que se suman a diferentes actividades para concienciar sobre esta problemática, a través de charlas informativas y conferencias impartidas por diferentes especialistas, además de la realización de actividades físicas dirigidas.



Actividades de cooperación internacional desde nuestros hospitales

Nuestra experiencia y recursos al servicio de aquellos pacientes que no pueden acceder a los tratamientos que necesitan, ya sea por falta de recursos económicos o porque en sus países de origen no se dispone de los medios necesarios y/o de profesionales cualificados.

Algunas de las iniciativas llevadas a cabo desde nuestros centros:

- El **Hospital Ruber Internacional** participa en el Proyecto **Cirugía en Turkana**, campaña quirúrgica en el Hospital gubernamental de Lodwar - Turkana (Kenia) y colabora en la provisión de medicamentos y equipamiento médico para el Centro Materno-Infantil San Lucas de Ndava (Burundi)



Doctora Carmen Hernández Pérez, cirujana y experta en cirugía bariátrica del Hospital Ruber Internacional

- El **Hospital Quirónsalud Sagrado Corazón** participa con la **Asociación de Amigos Saharais** viajando a los campamentos de refugiados saharauis del sur de Argelia en misión humanitaria para atender a más de 1.000 pacientes.
- El **Hospital Universitario Dexeus** colabora también con la **Asociación de Amigos Saharais** en la formación de un médico y un enfermero en procesos de anestesia y reanimación.
- El **Hospital Quirónsalud Albacete**, en colaboración con **Fundación Recover**, trata a pacientes de cardiología que son desplazados desde países africanos a España para ser intervenidos.



Pacientes Hospital Quirónsalud Albacete

- El **Centro Médico Teknon** lidera el proyecto **Universal Arthroscopy** en Rusia para formar especialistas en el ámbito de la artroscopia y la cirugía mínimamente invasiva.





Nuestros centros comprometidos con el medio ambiente

Nuestra cultura corporativa incluye el compromiso de todos nuestros hospitales en la protección ambiental como garantía de salud.

Con motivo del **Día Mundial del Medio Ambiente**, 5 de junio, desde los centros de Quirónsalud, se ponen en marcha diferentes iniciativas enfocadas a alertar sobre la degradación ambiental y dar a conocer las necesidades de preservar y mejorar el medio ambiente.

En 2019 han sido muchas las acciones desarrolladas en nuestros hospitales. Algunos ejemplos:

Desde el **Hospital Quirónsalud Valencia** se desplegó una campaña de concienciación animando a reducir emisiones cambiando la forma de desplazamiento y eligiendo una movilidad más sostenible.



5 de junio - Día Mundial del Medio Ambiente

#movilidadsostenible

| Elige un medio de transporte sostenible |

#Tu forma de moverte mejora tu salud

Hospital
quirónsalud
Valencia



Un año más hemos calculado la Huella de carbono corporativa:

- 5 de nuestros grandes hospitales y
- 8 de nuestros hospitales medianos

han logrado mejorar el ratio de emisión frente a actividad en un 7 % y un 2% respectivamente:

Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz
Hospital Universitario Rey Juan Carlos
Hospital Universitari Sagrat Cor
Hospital Ruber Internacional
HQS Sagrado Corazón
.....
Hospital General de Villalba
Hospital Universitario Infanta Elena
Policlinica Gipuzkoa
HQS Bizkaia
HQS Valencia
HQS Infanta Luisa
HQS Sur

Como otro ejemplo de mejora ambiental, el **Hospital Quirónsalud La Luz** ha obtenido además unos buenos resultados de otros de sus indicadores en 2019, haciendo partícipe de los logros a todo el personal.

Desempeño ambiental y energético

En relación con la actividad, hemos conseguido:

- Reducir el consumo de agua un 23%
- Reducir la generación de residuos orgánicos un 19%

Un caso de éxito: sustitución de la torre de refrigeración


- Se ha producido un ahorro de 125.000 Kwh.
- La emisión de ruido se ha reducido de 60 a 52 db, disminuyendo así la contaminación acústica.

En Hospital La Luz estamos comprometidos con el cuidado del Medio Ambiente. Nos esforzamos por proteger nuestro entorno y prevenir la contaminación y, por ello, revisamos y evaluamos periódicamente nuestro sistema de gestión ambiental y energético, basado en las normas ISO 14001 e ISO 50001.

En este sentido, os hacemos partícipes de los logros que hemos conseguido durante 2018.

Hospital La Luz
www.quironsalud





1

La Compañía



Quirónsalud. Marca de Confianza

La salud persona a persona

Trayectoria

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, gestiona más de 150 centros sanitarios y mantiene ambas marcas, **Quirónsalud** en España y **Helios** en Alemania.

El principal accionista de Fresenius es una fundación sin ánimo de lucro, denominada Else Kröner-Fresenius-Stiftung, que tiene como objetivo la investigación médica y el desarrollo de proyectos médico-humanitarios.

Sociedades y servicios

En el Grupo Quirónsalud se integran diferentes líneas de negocio a través de varias sociedades:

- Prestación de servicios de atención sanitaria.
- Prestación de servicios residenciales y complementarios, no sanitarios, propios de un hospital (tales como mantenimiento, limpieza, lavandería, seguridad, hostelería y restauración, entre otros).
- Prevención de riesgos laborales.
- Laboratorio, servicios de consulta, diagnóstico y tratamiento, y asistencia social a personas de la tercera edad y a personas con discapacidad física ó psíquica.

Cubrimos todas las especialidades médicas para ofrecer una atención integral al paciente. Para ello, contamos con un prestigioso equipo de profesionales, la tecnología más avanzada, una valiosa vocación investigadora y docente, y un modelo de gestión basado en un sólido compromiso con la calidad.

Nuestros servicios

Siempre cerca de nuestro paciente

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



Oncología



Cardiología



Ginecología



Traumatología



Neurología



Endocrinología



Pediatría

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



GALICIA : 2

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

MADRID : 10

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

EXTREMADURA : 3

H. Quirónsalud Clídeba Badajoz
H. Santa Justa - Ribera Salud Badajoz
H. Quirónsalud Cáceres Cáceres

ANDALUCÍA : 7

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
H. Quirónsalud Huelva Huelva
H. Quirónsalud Córdoba Córdoba

CANARIAS : 2

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

PAÍS VASCO : 3

H. Quirónsalud Bizkaia Bilbao
Policlínica Gipuzkoa S. Sebastián
H. Quirónsalud Vitoria Vitoria
H. Quirónsalud Donostia S. Sebastián

ARAGÓN : 1

H. Quirónsalud Zaragoza Zaragoza

CATALUÑA : 7

H. Univ. Sagrat Cor Barcelona
Centro Médico Teknon Barcelona
H. Quirónsalud Barcelona Barcelona
H. El Pilar Barcelona
H. Univ. Dexeus Barcelona
H. Univ. General de Catalunya S. Cugat V.
H. Quirónsalud del Vallès Sabadell

BALEARES : 3

H. Quirónsalud Palmplanas P. Mallorca
Clínica Rotger P. Mallorca
H. Quirónsalud Son Verí P. Mallorca

COMUNIDAD VALENCIANA : 2

H. Quirónsalud Valencia Valencia
H. Quirónsalud Torrevieja Torrevieja

CASTILLA LA MANCHA : 4

H. Quirónsalud Toledo Toledo
H. Quirónsalud Albacete Albacete
H. Quirónsalud Santa Cristina Albacete
H. Quirónsalud Ciudad Real Ciudad Real

MURCIA : 1

H. Quirónsalud Murcia Murcia



Sede social: Madrid
Calle Zurbarán, 28

Quirónsalud internacional

COLOMBIA

Clínica Medellín Medellín
Clínica del Prado Medellín
Clínica Las Vegas Medellín
Centro Médico Imbanaco Cali



PERÚ

Clínica Ricardo Palma Lima



EMIRATOS ÁRABES UNIDOS

Ophthalmological Institute Quirónsalud Dubai Dubai



PORTUGAL

Iera Instituto Extremeño de Reproducción Asistida Lisboa



Red de centros y presencia en el mercado

Quirónsalud 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 así como con la expansión a nivel internacional, con la adquisición de varios centros.

*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 y Hospital Ruber Juan Bravo 49.

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
C.M. Quirónsalud Condes de Bustillo
C.M. Quirónsalud Condes de Bustillo 36
C.M. Quirónsalud Mairena
C.M. Quirónsalud Los Remedios
C.M. Quirónsalud Nervión
C.M. Quirónsalud Alameda
C.M. Quirónsalud Espartinas

PAÍS VASCO : 4

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

NAVARRA : 1

Instituto de Reproducción Asistida
Quirónsalud Pamplona

ARAGÓN : 1

Hospital de Día Quirónsalud de Zaragoza

CATALUÑA : 2

C.M. Quirónsalud Aribau
Instituto Oftalmológico Quirónsalud Barcelona

BALEARES : 9

C.M. Quirónsalud Playa de Muro
C.M. Quirónsalud Sa Pobla
C.M. Quirónsalud Nureduna
C.M. Quirónsalud Palma Nova
C.M. Quirónsalud Sóller
C.M. Quirónsalud Inca
C.M. Quirónsalud Manacor
C.M. Quirónsalud Arenal
C.M. Quirónsalud Campos

COMUNIDAD VALENCIANA : 7

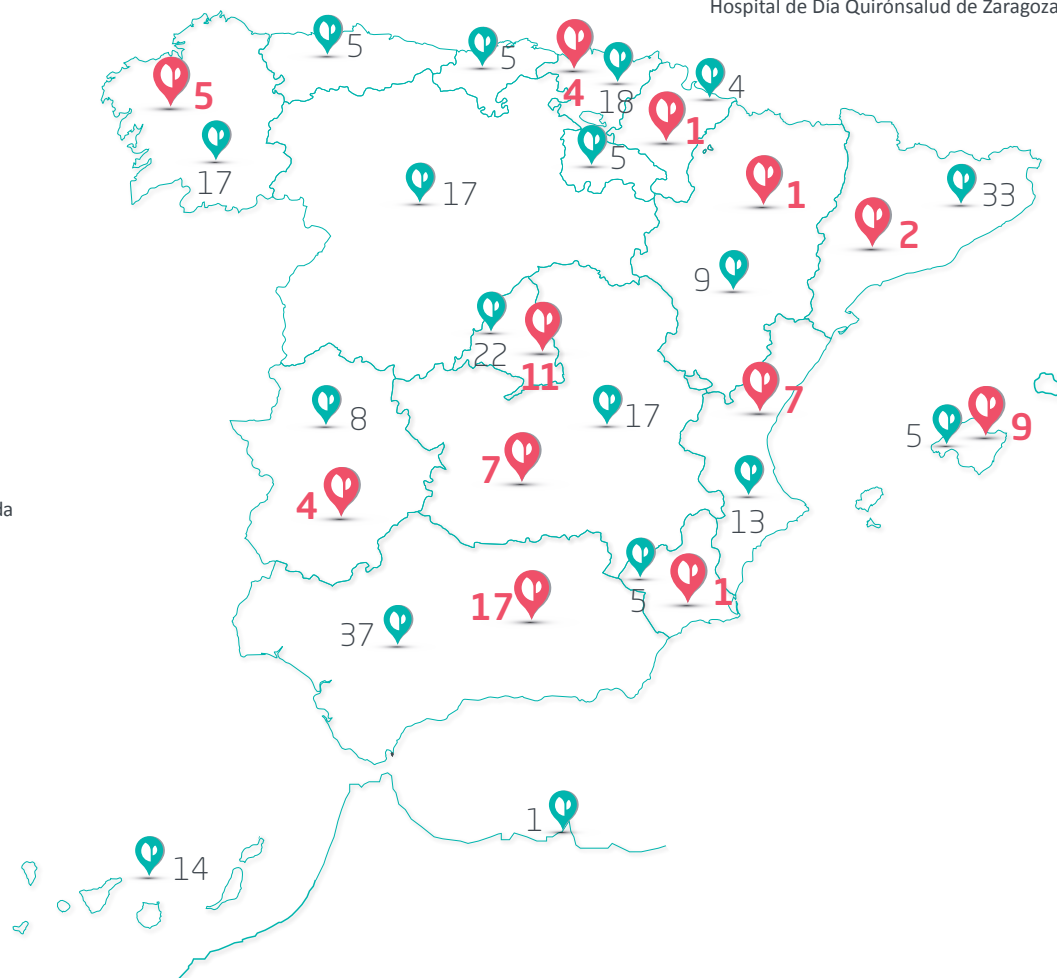
C.M. Quirónsalud Blasco Ibáñez
C.M. Quirónsalud Severo Ochoa
C.M. Quirónsalud Plaza Legión Española
C.M. Quirónsalud Valencia
C.M. Quirónsalud Artes Gráficas
C.M. Quirónsalud Orihuela
C.M. Quirónsalud Santa Pola

MURCIA : 1

Instituto de Reproducción Asistida
C.M. 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



6 HOSPITALES DE DÍA, 65 CENTROS AMBULATORIOS*

231 CENTROS DE PREVENCIÓN

* 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.

Amplia Red de Hospitales. Red Hospitalaria y asistencial

Magnitud del negocio (2019)



Ingresos
consolidados
en 2019

3.292
millones €



Nº total de
Empleados

37.689



**Inversión en la
Red Asistencial,
equipos e
infraestructuras**

185
millones €



**Red
Asistencial**

50
hospitales
64
centros sanitarios
ambulantes
+300
centros de prevención

Buen Gobierno Corporativo

Gestión ética y transparente



Órganos de Gobierno

El principal órgano de gobierno del Grupo Quirónsalud es el Consejo de Administración.

Funciones del Consejo de Administración:

- Ostentar la máxima representación y personalidad de la Compañía
- Definir y aprobar las políticas y estrategias corporativas
- Tomar decisiones sobre nombramientos y retribución de la Alta Dirección
- Identificar los principales riesgos a los que se expone la Compañía
- Supervisar los sistemas internos de información y control
- Velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos por la Compañía

Estructura del Consejo de Administración:

- Presidente y Consejero
- Nº de Vocales Consejeros: 4
- Secretario No Consejero
- Vicesecretario No Consejero

- Nº de consejeros ejecutivos: 4
- Nº de consejeros externos independientes: 0
- Nº de reuniones del consejo en 2019: 8



El Comité de Dirección, como Órgano de Gobierno Ejecutivo, está integrado por los Directores/as de las distintas áreas funcionales:

- Dirección Corporativa Financiera
- Dirección General de Recursos Humanos, Docencia, Prevención de Riesgos Laborales y Responsabilidad Social Corporativa
- Dirección General de Asistencia, Calidad e Innovación
- Dirección General de Organización, Procesos, TIC y Digital
- Dirección General Corporativa de Comunicación y Relaciones Externas
- Dirección General de Operaciones de Hospitales Privados
- Dirección Territorial Hospitales Públicos
- Dirección General de Quironprevención

El grupo se gestiona en 7 Unidades Territoriales, cada una de las cuales tiene un órgano de gobierno propio con Comités de Dirección territoriales representados por un Director/a Territorial y Gerentes de cada unidad de negocio.

A su vez, las propias unidades de negocio tienen sus Comités de Dirección.

En la actividad sanitaria, cada hospital tiene su órgano de gobierno propio a través de un Comité de Dirección representado por:

- Gerente
- Dirección de Enfermería
- Dirección Médica
- Dirección de RRHH
- Dirección de Comunicación y Marketing

Gestión de Riesgos y Compliance

Modelo de Gestión de Riesgos

Ya en 2017, Quirónsalud puso en marcha los pilares de su actual Sistema de Gestión de Riesgos, para disponer de criterios y políticas que permitan identificar, evaluar y gestionar los riesgos más significativos que pudieran impactar en la consecución de los objetivos del Grupo.

El modelo de Gestión de Riesgos de Quirónsalud busca asegurar que los principales riesgos que pudieran afectar a la estrategia y objetivos del Grupo estén identificados, analizados y evaluados en base a unos criterios homogéneos, y sean gestionados y controlados de forma sistemática y transversal, con la participación de todas las áreas de la compañía.

La metodología se ha basado en tres fases diferenciadas que permite a la compañía la implementación de acciones que puedan evitar 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.

Se han identificado, evaluado y gestionado 77 riesgos clasificados en las siguientes 11 categorías de eventos:

- Riesgos Éticos
- Riesgos de Seguridad del Paciente
- Riesgos Contractuales
- Riesgos de Seguridad de la Información
- Riesgos Laborales
- Riesgos de Seguridad y Salud
- Riesgos de Licencias
- Riesgos Medioambientales
- Riesgos de Fraude
- Riesgos de Blanqueo de capitales
- Riesgos Fiscales
- Riesgos Mercantiles
- Riesgos de Competencia
- Riesgos Penales

La compañía ha desarrollado un Sistema de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude que contempla en detalle las actuaciones particulares a llevar a cabo para evitar y mitigar cualquier actuación contraria a la legalidad o al Código de Conducta y Ético del Grupo.

En 2019 se han realizado modificaciones en el Sistema de Prevención de Delitos y Lucha contra el Fraude, incluyéndose cláusulas de cumplimiento normativo en los contratos con proveedores y con clientes.

Por otra parte, con el objetivo de fortalecer el modelo de Gobierno del Grupo, se ha procedido a desarrollar una Política Anticorrupción, para mejorar la transparencia y garantizar una gobernanza sólida y alineada a las exigencias de todos nuestros grupos de interés.

Ya desde 2017 existe formalmente constituido el Comité de Compliance y RSC; está formado por 11 directivos de la compañía y un presidente externo, y es el órgano que ejerce la debida función de supervisión, vigilancia y control, para asegurar el cumplimiento y prevenir la comisión de delitos, así como para detectar y actuar ante posibles conductas delictivas en la organización.

Este Comité emite recomendaciones e instrucciones para que las actividades del Grupo Quirónsalud se lleven a cabo en la más estricta legalidad y cumpliendo con los valores y políticas del Grupo, recogidos en su Código Ético y de Conducta.

El Comité de Compliance actúa como Compliance Officer en el Grupo, ejerciendo la función de supervisión, vigilancia, y control para prevenir la comisión de delitos, así como la detección y actuación ante posibles conductas delictivas en la organización.

Código Ético y de Conducta de Quirónsalud

Nuestro Código Ético y de Conducta condena y prohíbe expresamente cualquier actuación que vulnere las políticas del Grupo en relación a la entrega, ofrecimiento o promesa de cualquier pago, soborno, obsequio o recompensa a cualquier autoridad, funcionario público o empleado de

En 2019, del orden de 16.000 empleados han accedido a formación en el Código Ético y de Conducta



empresas o entidades públicas o privadas, con el propósito de obtener cualquier trato de favor o beneficio comercial, tanto realizadas directamente como a través de persona interpuesta.

Este código está accesible para el personal a través del Portal del Empleado y se ha desarrollado un curso de formación por el que los empleados deben pasar de manera obligatoria

Canal de denuncias

Se ha implementado un Canal de denuncias que permite a todos los empleados comunicar cualquier incumplimiento del Código Ético y de Conducta, así como de la legislación y normativa interna aplicable.

Este canal de denuncias está gestionado por una empresa externa que emite un informe mensual sobre las denuncias recibidas a través de ese medio.

No se ha identificado ningún caso de vulneración del Código de Conducta.

En 2019 se registraron 5 denuncias, pero ninguna de ellas tuvo la consideración de suficiente relevancia desde un punto de vista de Compliance. Todas ellas fueron archivadas tras llevar a cabo la pertinente aclaración de la denuncia y su distribución a los departamentos correspondientes para ser tenidas en consideración.

Adhesión a Iniciativas externas

En 2016 fuimos el primer grupo hospitalario en adherirse en calidad de socio a la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, entrando también a formar parte de la Red Global.

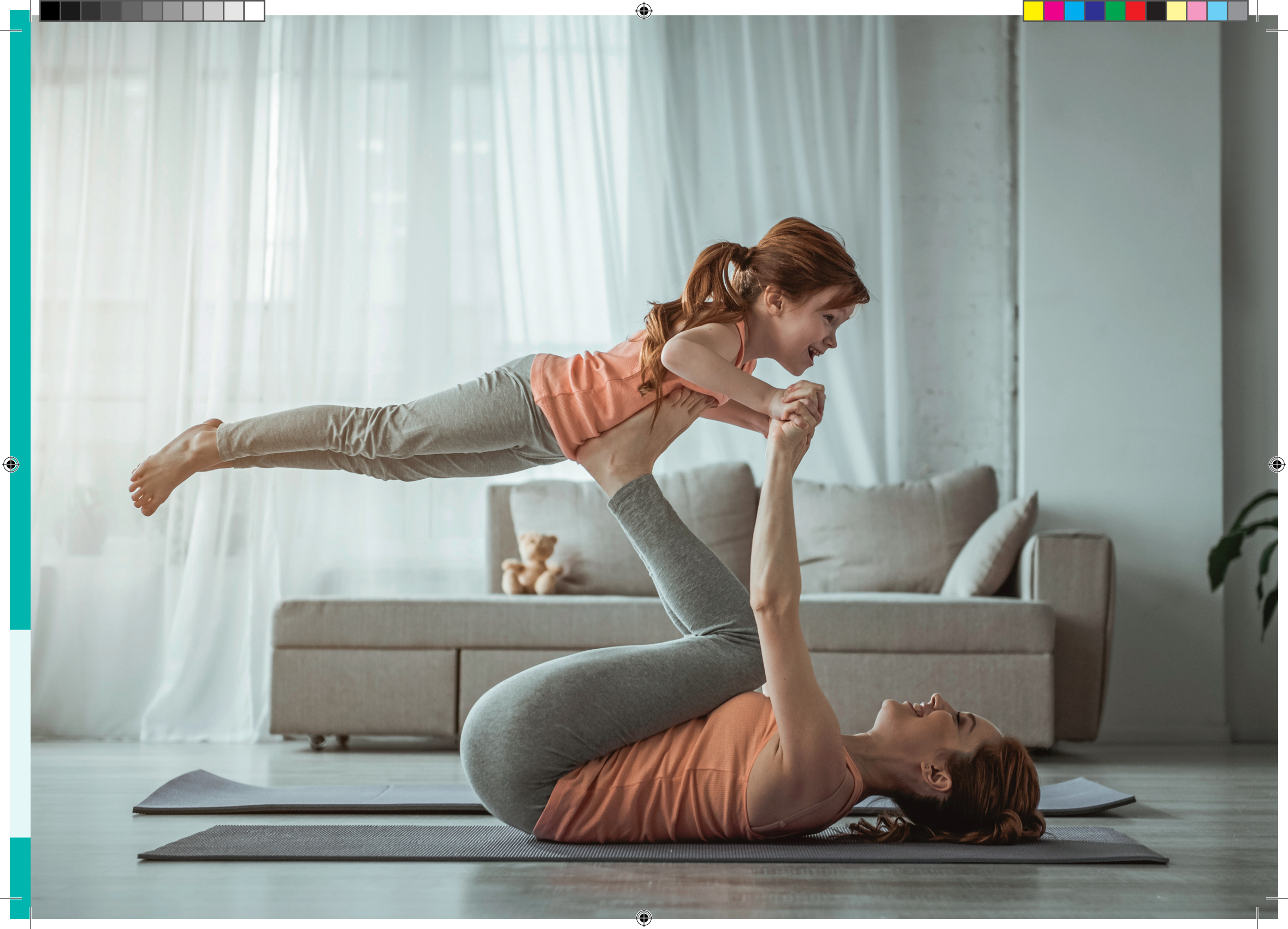
Desde 2016 formamos parte del Clúster Español de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad de Forética, como reflejo de nuestro compromiso en el ámbito del Buen Gobierno Corporativo.



2

Nuestro modelo de Sostenibilidad





Los pilares de nuestra RSC

Aportando valor desde nuestros centros

Hemos avanzado en nuestro plan director de sostenibilidad y reagrupado nuestras líneas estratégicas en torno a cuatro pilares fundamentales:

1. Avanzar hacia los más altos niveles de **Buen Gobierno y Transparencia** como señas de identidad de una compañía responsable y una marca de confianza

3. Proteger la **salud de nuestro entorno**, esencial para la salud de la población, contribuyendo firmemente a la lucha contra el cambio climático y a un consumo eficiente de recursos.

Presentamos la Memoria Corporativa del Grupo Quirónsalud 2019, informando del camino recorrido, los logros alcanzados y los objetivos a futuro.

Nuestra prioridad es compartir valor con todos nuestros GRUPOS DE INTERÉS:

- **Identificando necesidades y aportando soluciones.**
- **A través de un diálogo abierto, transparente y cercano.**
- **Con nuestros centros como protagonistas del compromiso de la compañía.**

Quirónsalud ha actualizado su **análisis de materialidad**¹ al periodo 2019, a fin de seguir estableciendo prioridades en cuanto a los diferentes aspectos de la sostenibilidad, teniendo en cuenta las demandas y expectativas de nuestros grupos de interés, así como los resultados de la valoración interna desde la visión estratégica y el propósito de la compañía.

2. Situar siempre a las **Personas** en el centro de todas nuestras decisiones: pacientes y familiares, empleados y colaboradores, así como toda la sociedad en su conjunto. La Salud persona a persona.

4. Apostar por la **Acción Social** participando en iniciativas sociales que contribuyan a mejorar la salud y el bienestar de todas las personas, fomentando hábitos de vida saludables.

¹ En el anexo a esta Memoria, "Acerca de este Informe", se indica con mayor detalle el análisis de materialidad realizado en conformidad con los requisitos de los Estándares GRI (GRI 102 5-6)



Cercanía y diálogo con nuestros grupos de interés

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.



Inversores Entidades Financieras

- Reuniones del Consejo.
- Información periódica.



Pacientes y familiares

- Contact Center.
- Encuestas de satisfacción.
- Encuesta de fidelización NPS.
- Recogida de opinión de los pacientes LIKEIK.
- Recogida y gestión de reclamaciones y quejas.
- Servicio de atención al paciente.
- Grupos focales.
- Redes sociales.
- Notas de prensa.



• Enfermeros/as y Personal Asistencial

• Médicos • Personal no Asistencial

- Escucha y relación directa con mandos en el día a día.
- Procesos de comunicación interna (intranet corporativa).
- Comités de empresa.
- Notificaciones y formación interna de actualización de procedimientos.



Proveedores

- Farmacéuticos y material sanitario.
- Equipos médicos.
- Servicios.
- Reuniones de presentación de ofertas.
- Acuerdos de contratación.
- Reuniones periódicas de validación de resultados. Relación directa en el día a día.
- Encuestas de satisfacción de cliente interno.



Clientes

- Cumplimiento de requisitos autonómicos de los organismos públicos sanitarios (SESCAM, SERGAS, SAS, GENCAT).
- Acreditación docente de los hospitales.
- Autorizaciones sanitarias.
- Reuniones de presentación de ofertas.
- Acuerdos de contratación.
- Reuniones periódicas de validación de resultados.
- Relación directa en el día a día desde delegaciones territoriales.
- Administraciones Públicas.
- Mutuas.
- Aseguradoras.
- Sociedades Médicas.



Sociedad

- Grupos focales con asociaciones de pacientes.
- Representación municipal.
- Acuerdos de colaboración con distintas entidades para prevención y promoción de la salud.
- Convenios con universidades y escuelas de negocios.
- Redes sociales.
- Notas de prensa.
- Publicaciones en medios especializados.
- Sociedad civil.
- Comunidades científicas.
- ONG's-Fundaciones.
- Asociaciones de pacientes.
- Instituciones académicas.
- Organismos reguladores.
- Medios de comunicación.
- Competidores.

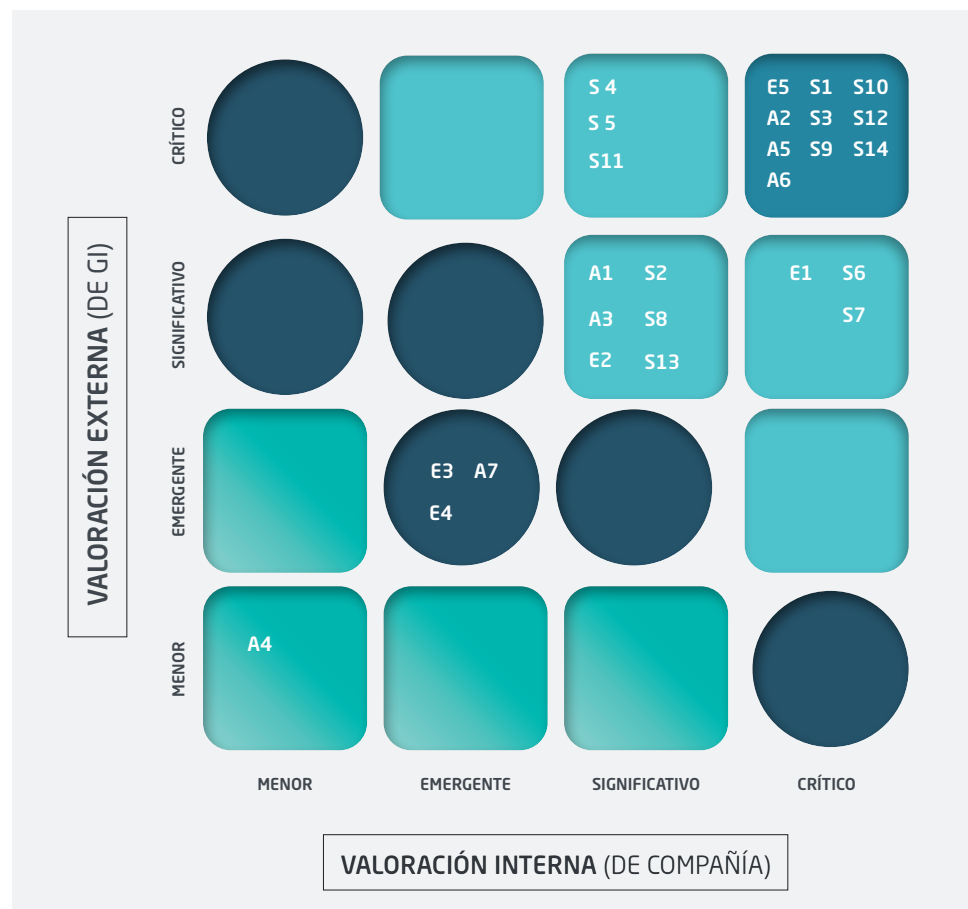
Nuestros asuntos materiales

Se han tenido en cuenta las inquietudes de los grupos de interés conocidas a través de comunicación directa con ellos (procedimientos de escucha y diálogo implementados de manera permanente o consultas periódicas), así como a través de otras fuentes de información tales como análisis e informes publicados por entidades de referencia en las materias, inputs recibidos en los *clusters* específicos y asociaciones donde Quirónsalud participa, análisis de comunicaciones en redes sociales, y cualquier elemento puntual que se haya considerado de utilidad y relevancia para el análisis.

De esta manera, los temas analizados para el periodo 2019 se han clasificado en “Críticos, Significativos, Emergentes y Menores”.

Por tanto, como resultado de este doble análisis, interno y externo, se identifican los siguientes **asuntos materiales estratégicos** para la compañía:

Matriz de materialidad 2019



- ASUNTO EMERGENTE
- ASUNTO MENOR
- ASUNTO SIGNIFICATIVO
- ASUNTO ESTRATÉGICO

- Gestión ética y lucha contra la corrupción (E5)
- Consumo de energía (A2)
- Emisiones y cambio climático (A5)
- Residuos (A6)
- Empleo (S1)
- Salud y seguridad laboral (S3)
- Cumplimiento regulatorio (S9)
- Salud y Seguridad de los pacientes (S10)
- Satisfacción de pacientes y sus familias (S12)
- Privacidad del paciente y confidencialidad de la información (S14)

Así mismo, hay otro grupo de **aspectos significativos** que Quirónsalud considera en su estrategia de sostenibilidad y en su reporte:

- Desempeño económico (E1)
- Presencia en el mercado (E2)
- Materiales (A1)
- Consumo de agua (A3)
- Relaciones entre los trabajadores y la dirección (S2)

- Formación y desarrollo profesional de empleados (S4)
- Igualdad y diversidad (S5)
- Derechos Humanos e Impacto social de proveedores (S6)
- Investigación médica, innovación y docencia (S7)
- Acción social (S8)
- Información sobre los servicios médicos (S11)
- Comunicaciones comerciales y marketing (S13)

Por último, se identifican una serie de **temas emergentes o menores**:

- Consecuencias indirectas de la actividad (E3)
- Prácticas de adquisición a proveedores locales (E4)
- Impacto ambiental de proveedores (A7)
- Impacto sobre la biodiversidad (A4)



Compromiso firme con la agenda 2030 y los derechos humanos

Como empresa global de atención sanitaria, consideramos que los derechos humanos son parte de nuestra responsabilidad social corporativa.

Los temas considerados como materiales para Quirónsalud por su nivel de impacto y riesgo, están a su vez relacionados con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y con los 10 Principios del Pacto Mundial suscritos por la organización, y desde este enfoque la compañía plantea sus objetivos para generar un impacto positivo en el marco de sus actuaciones.

Quirónsalud se acoge a las directrices de su compañía matriz: el compromiso de **Fresenius con los Derechos Humanos**, aprobado y difundido a finales de 2018 y aplicable a todas las actividades y negocios del Grupo.

En Fresenius trabajamos continuamente para salvar vidas, promover la salud y mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes.

Respetamos y apoyamos los derechos humanos tal como se definen en las normas internacionales, como la Declaración Universal de Derechos Hum-

nos de las Naciones Unidas y los principios fundamentales publicados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Así mismo, con nuestros productos y servicios hacemos una contribución decisiva para asegurar el acceso a una atención médica adecuada y asequible, en todos los países donde operamos.

Todos los segmentos de negocio han implementado códigos de conducta que incluyen compromisos de respeto por los derechos humanos y principios básicos para las áreas relacionadas con su negocio.

Actualmente, desde la matriz del Grupo, se está llevando a cabo un proyecto sobre la **debida diligencia en materia de derechos humanos**, en el que se identifican cuestiones de derechos humanos y campos de acción que son particularmente relevantes para las cadenas de valor de nuestras actividades comerciales, mediante la realización de análisis en todos los segmentos de negocio.

Para ello, tenemos en cuenta los debates públicos actuales, los modelos de negocio de las divisiones y los desarrollos regulatorios actuales.

Para cumplir con nuestra responsabilidad como empresa de atención médica, nos preocupamos por diferentes áreas en relación con los derechos humanos:

- No toleramos el uso o la amenaza de violencia ni ninguna otra forma de coerción.
- Prohibimos estrictamente el uso, el apoyo o la aprobación de la explotación infantil y el trabajo forzoso.
- Apoyamos la igualdad de oportunidades y tomamos una postura clara contra la discriminación en todas sus formas.
- Respetamos la libertad sindical y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.



- La creación de condiciones de trabajo seguras nos compromete a garantizar que se tomen las medidas de seguridad necesarias y que las condiciones de trabajo sean justas y seguras para todos nuestros empleados.
- Protegiendo los datos personales respetamos la privacidad de cada persona. Nos sentimos responsables de los datos personales de nuestros pacientes, empleados, clientes y suministradores.
- Teniendo en cuenta la influencia en nuestro entorno, también forma parte de nuestra responsabilidad conjunta y es nuestro deber mutuo proteger los recursos para las generaciones futuras.

Asumiendo la responsabilidad en nuestra cadena de suministro, esperamos que nuestros proveedores y socios comerciales se comprometan con los estándares éticos de conducta en el negocio diario, hacia los empleados, la sociedad y el medio ambiente,

incluyendo también las áreas descritas en relación con el respeto de los derechos humanos.

Todos los segmentos de negocio del Grupo han implementado el **Código de Conducta** incluyendo el compromiso expreso y firme de respetar los derechos humanos.

Así mismo, el Grupo Hospitalario Quirónsalud es firmante desde 2016 de los **10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas**, de los cuales, el **Principio 1** se refiere específicamente al compromiso de la organización con el **apoyo y respeto de los Derechos Humanos fundamentales**.

Como parte de ese compromiso, Quirónsalud quiere contribuir a una sociedad más justa, asumiendo la función de **promover y difundir el respeto a los Derechos Humanos, dentro de su ámbito de influencia**.

3

Los pacientes y sus familias

Salud centrada
en la persona



3 SALUD
Y BIENESTAR



4 EDUCACIÓN
DE CALIDAD



9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Infraestructuras, tecnologías avanzadas y soluciones innovadoras



Quirónsalud mantiene un año más su política dinamizadora de mejora continua en infraestructuras y equipamiento médico, permitiendo que nuestros centros estén a la cabeza en tecnología, innovación y calidad asistencial.

Infraestructuras y expansión de la red hospitalaria en 2019

Se han destinado 77 millones de euros a ampliaciones, reformas y mejoras, que han permitido aumentar considerablemente la dotación del grupo en cada uno de sus territorios.

Se han invertido del orden de 32 millones de euros en la apertura de nuevos centros y ampliación de servicios en centros hospitalarios, que suman más de 26.400 m².

Entre todos los proyectos de infraestructuras acometidos en 2019, destacamos dos hitos de gran relevancia:

- **Ampliación del Hospital Universitario Quirónsalud Madrid**

La modernidad y tecnología orientadas a la mejora de la experiencia de nuestros pacientes más delicados: madres y niños.



Ha supuesto unos 15.000 m², entre ampliación y reformas, con nuevas dotaciones y la creación del nuevo bloque Materno-infantil, cuidada al mínimo detalle e incorporando zonas infantiles de juegos

muy diferentes del clásico entorno hospitalario. Ampliamos en 11 consultas de obstetricia, con un área de diagnóstico por imagen para la mujer y 9 de Pediatría, un área de Oncología pediátrica con 2 consultas y una sala de tratamiento con



6 puestos y 2 box individuales, un nuevo Área de Obstetricia con 5 UTPR (Unidad de Tratamiento de Parto y Recuperación), 1 Quirófano de cesáreas, 6 puestos de monitorización y 25 Habitaciones Obstétricas, una UCI neonatal con 12 puestos de cuidados intermedios y 7 puestos de intensivos, una UCI Pediátrica con 6 Box individuales y un área de Hospitalización con 25 habitaciones destinadas a los más pequeños.

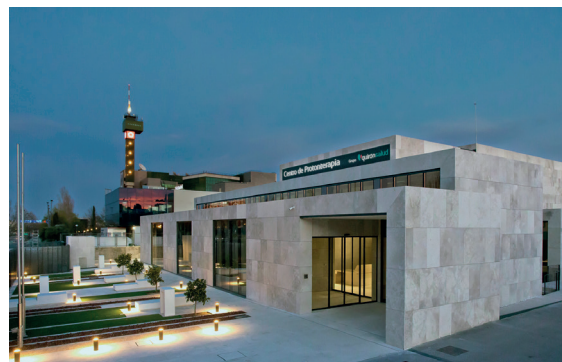
También cabe destacar el área nueva de Reproducción Asistida, con 4 consultas, 3 Box, un Quirófano para implantaciones, una sala de transferencia y un nuevo laboratorio de mayor tamaño y más tecnificado.

Por último, se instaló un nuevo Quirófano Biplano. Otras áreas del hospital sufrieron reformas y ampliaciones, como el caso del área de Esterilización, el Hospital de día Quirúrgico y el área de Reanimación, entre otras.



• El nuevo Centro de Protonterapia

El primer centro de terapia de Protones construido y puesto en marcha en España, con la tecnología médica de máxima calidad y precisión para el tratamiento contra el cáncer.



Casi 2.000 m² al servicio de esta nueva y avanzada técnica. Un moderno centro con espacios armoniosos y amables, dos consultas, salas privadas de espera y espacios alejados del concepto sanitario, para lograr una atmósfera más amable. Obras de arte engalanan las paredes. Una sala de Tac completa el equipamiento de alto nivel.

Otros **proyectos de expansión relevantes** en nuestros hospitales, finalizados en 2019, han sido:

- **Hospital General de Villalba:** incremento en 8 habitaciones, 6 consultas y 2 Box de UCI.
- **Hospital Universitario Infanta Elena:** Ampliación de Hospitalización en 16 habitaciones.
- **Hospital Quirónsalud Córdoba,** Área de Medicina Nuclear: Spect CT , un box y una consulta.
- **Hospital Quirónsalud Infanta Luis,** Ampliación CM Virgen de Lujan: 4 consultas y Rx convencional.
- **Hospital Quirónsalud Murcia,** Nueva área de Endoscopias: 2 salas de endoscopias, 4 puestos de REA y una consulta.
- **Hospital Quirónsalud Torrevieja,** Nueva unidad Maxilofacial: 4 consultas.
- **Hospital Ruber internacional:** Ampliación y reforma integral del Hospital de día Oncológico. 10 box de hospital de día oncológico y 5 consultas.
- **Hospital Quirónsalud Valencia:** Nuevo área de Oncología con 11 consultas y 11 puestos hospital de día.

Apertura de Nuevos Centros en 2019:

- Centro Médico Toledo: 13 consultas y Área de Rehabilitación.
- Centro Médico Alicante: RX convencional, mamógrafo, ecógrafo, 20 consultas, 2 salas de endoscopias y 4 box REA.
- Centro Médico Algeciras: 13 consultas y RX convencional.
- Centro Médico Don Benito: 11 consultas, Rehabilitación y RX convencional.
- Centro Médico Clara del Rey en Madrid: 11 Consultas, Ortopantomógrafo y RX convencional.
- Centro Médico Balmes en Barcelona: 9 consultas.
- Centro Médico Aribau en Barcelona: 19 consultas.
- Centro Médico Bilbao: 12 consultas y Resonancia Magnética.

Inversión en Áreas de Especialización Médica y Actualización Tecnológica

Ponemos a disposición de nuestros pacientes los más innovadores avances en medicina personalizada y en tecnología sanitaria, facilitando su acceso precoz a los tratamientos más innovadores.

Las inversiones más relevantes han sido las destinadas a **especialidades** que han supuesto unos 13,5 millones de €, destacando:

- Finalización de la Fase II de Quirófanos y UCI del Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz con 11 quirófanos altamente tecnificados y 23 puestos de UCI.
- Mejora de la UCI del Hospital General de Villalba.
- Nueva Sala de Cardiovascular en el Hospital General de Villalba.
- Adaptación al modelo de UTPR experiencia paciente en el Hospital General de Villalba.

- Proyecto de Nefrología en el Hospital La Luz con la instalación de un nuevo quirófano con TAC intraoperatorio y robot quirúrgico.

Instalación de los siguientes aparatos de **Alta Tecnología** en diferentes Hospitales:

- Mamógrafo en el Hospital La Luz.
- TAC en el Hospital San José.
- Cyberknife en el Hospital Ruber Internacional.
- Acelerador Lineal en el Centro Médico Teknon.
- Telemando Híbrido en el Hospital el Pilar.
- Mamógrafo en el Hospital de Zaragoza.
- Tac 128 Cortes y telemando híbrido en el Hospital de Torreveja.
- Rayos X Convencional en el Hospital de Albacete.
- Resonancia Magnética en el Hospital de Cáceres.
- Telemando en el Hospital de La Coruña.
- Rayos X Convencional en el Hospital Miguel Domínguez, Pontevedra.



- Resonancia Magnética en el Hospital de Palmaplanas.

Inversión en la mejora de las Hospitalizaciones

Alrededor de 3 millones de € se han dedicado en 2019 a reformar plantas de hospitalización de la compañía, adecuándolas a los máximos niveles de confort y a personas con movilidad reducida.

Estas reformas se han realizado en una planta del Hospital Ruber Internacional, dos plantas del Hospital Ruber Juan Bravo, en Madrid, y en una planta del Hospital Quirónsalud Marbella.

Inversión en mejora de las instalaciones

Se han destinado en el año 2019 más de 9 millones de € en mejoras eléctricas, de climatización, detección contra incendios, calderas, enfriadoras y redes informáticas, para asegurar el correcto funcionamiento de estas instalaciones, así como una

optimización del consumo energético.

Así mismo, se ha continuado con otros grandes proyectos y obras de expansión en marcha que han supuesto 19,5 millones de €.

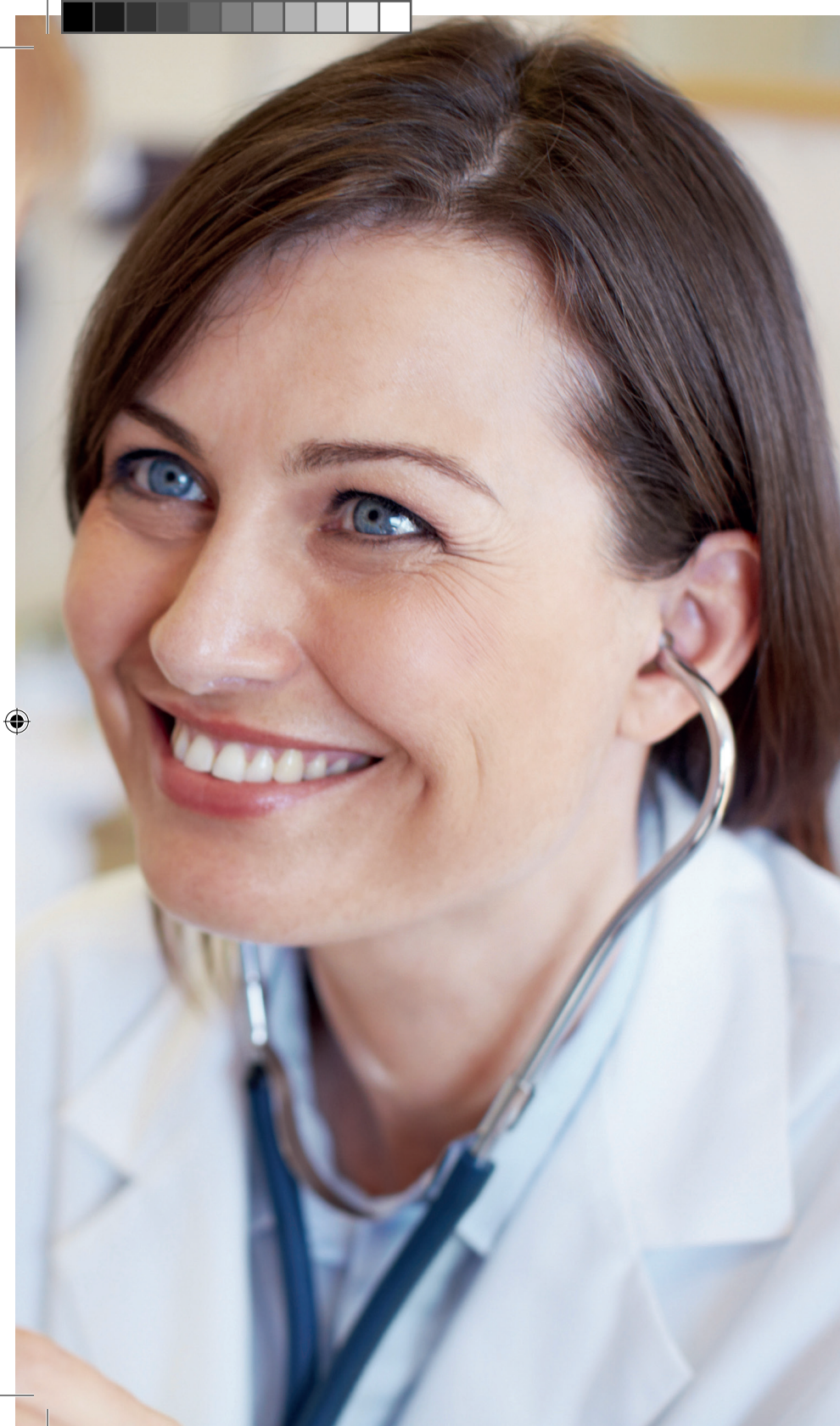
- Nuevo Centro de Especialidades Ruber Internacional.
- Nuevo Centro Médico de Alcalá de Henares.
- Nuevo Hospital de Torrejón.
- Quinta Torre, Caleido.
- Nuevo Hospital de Badalona.
- Centro Médico la Malagueta.
- Ampliación del Hospital Sagrado Corazón, edificio Materno-Infantil.

Actividad asistencial

En 2019, la actividad asistencial en los centros Quirónsalud, así como los recursos de nuestra red, han mantenido la tendencia creciente en todas las áreas.

	2017	2018	2019
Nº Camas disponibles	6.688	6.914	7.332
Nº Quirófanos	383	405	434
Nº UCI/UCIP/UCIN	515	548	572
Nº Salas de parto/UTPR	89	102	112
Nº Consultas	8.226.334	8.786.793	9.998.993
Nº Urgencias atendidas	2.507.122	2.573.313	2.892.102
Nº Altas de hospitalización	340.649	352.936	384.828
Nº Cirugías con ingreso	161.435	169.387	198.587
Nº Cirugías ambulatorias	227.731	238.079	262.145





RECURSOS DE LA RED ASISTENCIAL:

	2017	2018	2019
CAMAS	6.652	6.914	7.332
QUIRÓFANOS	379	405	434
UCI/UCIP/UCIN	515	548	572
TAC	59	60	71
RNM	85	88	98
PET-TAC	12	12	12
ACELERADORES LINEALES	23	21	21
DA VINCI	5	6	6
GAMMAKNIFE	1	1	1
CYBERKNIFE	1	1	1

Seguridad y adecuación de la práctica clínica

Continuamos trabajando y perfeccionando los sistemas para la identificación y análisis del riesgo clínico, estableciendo objetivos de mejora y evaluando su cumplimiento de forma sistemática.



Quirónsalud tiene un firme compromiso con la calidad y la seguridad de los pacientes. Para ello identificamos y analizamos nuestros riesgos, establecemos objetivos de mejora en todas las funciones y niveles de la organización, y evaluamos su cumplimiento de forma periódica y sistemática mediante un conjunto de indicadores.

El avance decidido de Quirónsalud hacia la excelencia asistencial se basa en la implantación de las mejores prácticas clínicas conocidas con la máxima eficiencia.

En el 2019, hemos continuado trabajando para impulsar la mejora de la seguridad del paciente a través de acciones destinadas a ayudar al despliegue e implantación de buenas prácticas, promover la cultura de la Seguridad y reducir la probabilidad de ocurrencia de los incidentes de Seguridad.

El progreso en la mejora de la seguridad del paciente se sustenta fundamentalmente en la implicación, el compromiso, la participación y el liderazgo de todos los profesionales que forman parte de la **Comisión Corporativa de Seguridad del Paciente**.

En 2019, la actividad de la Comisión se ha centrado en ayudar a la consolidación e implantación en los centros de los 16 procedimientos corporativos aprobados a lo largo del 2017 y 2018. Para ello, a lo largo de 2019, la Comisión se ha trasladado a los centros para celebrar reuniones trimestrales con las Comisiones de Seguridad del Paciente de los hospitales. Estas jornadas han permitido conocer y dinamizar el funcionamiento de las comisiones de seguridad, conocer la realidad de los centros y los problemas a los que se enfrentan en su actividad asistencial, así como asesorarles en materia de buenas prácticas.

Así mismo, el trabajo desarrollado a lo largo de este año se ha materializado en consecuciones concretas entre la que cabe señalar las siguientes:

- Estandarización a nivel de Grupo de información a Pacientes sobre preparación previa a la realización de diez de las **pruebas de radiología** más frecuentes.
- Esta estandarización no es solo imprescindible por cuestiones de coordinación de la red asistencial, sino que, además, es una cuestión de seguridad

y trato al Paciente. Cada vez más, las citas no son presenciales y por ello el paciente necesita instrucciones claras no sujetas a la variabilidad de decisiones clínicas.

- En virtud del acuerdo de Quirónsalud con el Sistema Español de Notificación en Anestesia y Reanimación (SENSAR), se ha continuado impartiendo formación por tercer año consecutivo en **Seguridad en Anestesia y Reanimación**, para potenciar la seguridad del paciente en esta área y formar a nuestros profesionales en habilidades para la resolución de situaciones de crisis y prevención de los eventos adversos. Este año han participado los hospitales de tamaño pequeño.
- Se ha impartido formación en **metodología de Análisis Causa Raíz** para el análisis de los eventos centinela. Se han impartido cursos en Madrid, Sevilla y Barcelona con la participación de los miembros de la comisión de seguridad del paciente de 21 centros, con el objetivo de reforzar los conocimientos en la aplicación de esta metodología que permita a los mismos estructurar la investigación y análisis que requieren este tipo

de incidentes. En 2020 se continuará impartiendo esta formación en otros hospitales hasta cubrir la totalidad de los hospitales del grupo.

En 2019 se ha continuado trabajando para potenciar la gestión adecuada e inmediata de los riesgos, incentivando la formación, el conocimiento y el análisis de los posibles incidentes que se produzcan con el fin de aprender de ellos y aplicar las soluciones que minimicen su ocurrencia.

A través de la **herramienta corporativa de notificación de seguridad del paciente**, en 2019 se han registrado un 11% más de incidentes que en el año anterior. Esta cifra se ha alcanzado gracias a diversas acciones de formación para implicar a los profesionales en la notificación y potenciar el uso de la herramienta, pues entendemos que el buen funcionamiento del sistema de notificación es el indicador más real del grado de implantación de la cultura de seguridad.

Así mismo, a lo largo del 2019 se han emitido seis **alertas clínicas**. El objetivo de las alertas clínicas es difundir al máximo número de profesionales posi-

ble, aquellas situaciones que, por su frecuencia o gravedad, tienen especial relevancia, con el propósito de hacer llegar recomendaciones para prevenir la repetición del evento adverso y que se revise con los servicios correspondientes, que se actúa de acuerdo con los estándares de buena práctica clínica.

A lo largo del 2019 se han llevado a cabo cuatro **acciones formativas con la propia Joint Commission International (JCI)**, en la que han participado un número importante de hospitales del grupo, más allá de los que están actualmente inmersos en el proceso de acreditación, con el objetivo de ayudar a mejorar la calidad, reducir el riesgo y alinear a toda la organización con el modelo de calidad de la JCI.

Monitorizamos trimestralmente un total de 53 indicadores de calidad de la hospitalización (IQI) del Grupo Helios y lo completamos con procesos de Peer Review

En el marco de la integración con el modelo de calidad del grupo Fresenius, durante el año 2019 se han monitorizado trimestralmente **53 indicadores de calidad de la hospitalización (IQI)** del Grupo Helios. Estos indicadores están centrados en volumen y de mortalidad de procesos complejos, que representan el 29% de la casuística atendida en régimen de hospitalización. Los resultados se publican trimestralmente en la herramienta Business Intelligence corporativa, conforme se consolida el CMBD de cada período, y permiten comparar el desempeño de los hospitales Quirónsalud entre sí, con la media del grupo y con las medias alemanas, ofreciéndose así una oportunidad única de benchmarking a nivel internacional.

Además, en el seno del programa de calidad de Quirónsalud, todos los hospitales realizan la autoevaluación de su práctica clínica en aquellos indicadores de calidad en los que presentan desviaciones con respecto al estándar, tanto en los citados IQM como en otros muchos indicadores de adecuación y seguridad de la práctica clínica validados a nivel internacional.



Esta autoevaluación realizada por cada hospital se complementa con un **proceso de Peer Review** (revisión por pares) en aquellos centros en los que no se observa mejoría en el tiempo 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.

El Peer Review es un instrumento de análisis de la calidad asistencial que facilita la evaluación de la práctica clínica ayudando a los hospitales a identificar aspectos de mejora.

A lo largo del año 2019 se han realizado cuatro Peer Review del proceso de la fractura de cadera intervenida quirúrgicamente (Hospital Quirónsalud Barcelona, Hospital Quirónsalud Sagrado Corazón, Hospital

Quirónsalud Palmaplanas y Hospital Quirónsalud Valencia). Esta revisión está orientada a mejorar la atención a los pacientes con fractura de cadera, en consonancia con las prácticas internacionales más excelentes.

Merced a la estrategia de mejora de la atención a estos pacientes, en el grupo Quirónsalud el 81,3% de los pacientes mayores de 65 años con fractura de cadera son intervenidos en las primeras 48 horas, muy por encima de la media de nuestro país según publicación de la OCDE (48,4).

De forma simultánea, se ha comenzado la revisión del proceso de la insuficiencia cardiaca, habiéndose realizado cuatro revisiones en el año 2019 (Hospital La Luz, Hospital Quirónsalud Infanta Luisa, Clínica Rotger y Hospital Universitari General de Catalunya).

En 2019 se ha continuado el proceso ya iniciado de **auditoría de las historias clínicas** en los hospitales del grupo, con el objetivo de mejorar la calidad de la información clínica y asistencial.

Durante este año se han realizado tres auditorías en los centros Hospital Universitari Dexeus, Hospital Quirónsalud Barcelona y Hospital Quirónsalud Córdoba.

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.

Quirónsalud continúa desarrollando planes de formación específicos en seguridad del paciente para potenciar la cultura de prevención y detección del riesgo y la excelencia en la atención en todos sus hospitales

Excelencia y calidad en la prestación de servicios

La atención integral personalizada, cercana y transparente hacia el paciente y sus familias, su seguridad y su privacidad, siempre en el centro de nuestros compromisos

El modelo de gestión de calidad definido para el Grupo Quirónsalud conlleva la **obtención de certificaciones y acreditaciones externas a cargo de entidades de referencia**, como herramienta de fomento de la mejora y reconocimiento externo de los logros. Bajo este prisma, se han definido unas certificaciones básicas, a lograr por todos los hospitales y otras adicionales para servicios y centros determinados.

Quirónsalud dispone de un sistema de gestión multisite certificado según las normas ISO 9001 y 14001 fundamentado en la estrategia común de la compañía siendo los pilares básicos su liderazgo, la gestión del riesgo y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

El sistema está diseñado de tal manera que garantiza la ágil integración de un nuevo centro, bajo herramientas y métodos estandarizados de trabajo y medición.

Certificaciones y Acreditaciones

Al cierre de 2019, las certificaciones y acreditaciones del grupo son las siguientes:

- Certificados en Gestión de la calidad basados en la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 en:
 - Un total de 47 hospitales.
 - 3 Residencias sociosanitarias.
- La sociedad del grupo “Servicios, Personas y Salud” (SPS), que mantiene con éxito la certificación de su multisite en todos los hospitales del grupo donde presta sus servicios y donde colabora activamente en las certificaciones propias de cada hospital.
- La sociedad del grupo “Health Diagnóstico” (HD), que ha logrado en 2019 un multisite para los servicios de Laboratorio en 33 hospitales del grupo, y asimismo mantiene la certificación del multisite del servicio de Radiodiagnóstico y Medicina Nuclear en 7 hospitales.
- Quironprevención, empresa de prevención de riesgos laborales del grupo.
- Instituto de Reproducción Asistida IERA Lisboa.
- Certificados en **Gestión Ambiental** basados en la norma **UNE-EN-ISO 14001: 2015** en 42 centros, en el laboratorio central de Health Diagnostic situado en la Fundación Jiménez Díaz. Verificar, así como en la sociedad del grupo Quironprevención.
- Certificados en **Vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria** en base a la norma **UNE 179006:2013** en 8 hospitales: Centro Médico Teknon, Hospital Universitario General de Cataluña, Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, Hospital Universitario Infanta Elena, Hospital General de Villalba, Hospital Quirónsalud Málaga y Hospital Quirónsalud Torreveja.
- Certificados en **Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente** en base a la norma **UNE 179003:2013** en 10 centros: Centro Médico Teknon, Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital Universitario General de Cataluña, Hospital Quirónsalud Barcelona, Hospital Universitario Dexeus, Hospital El Pilar,

Hospital Quirónsalud Torrevieja, Hospital Quirónsalud Murcia, Policlínica Gipuzkoa y Hospital Quirónsalud Santa Cristina.

- Certificados en **Gestión Energética** según la Norma **UNE-EN-ISO 50001:2015** en 6 hospitales: Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, Hospital Universitario Infanta Elena, Hospital General de Villalba, Hospital Quirónsalud La Luz, Hospital Ruber Internacional.
- Certificados en **Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo** conforme a **UNE-EN-ISO 45001/OHSAS 18001**: en 2019 se ha conseguido la certificación conforme al estándar ISO 45001 en gestión administrativa de centros sanitarios y asistenciales, así como en los servicios auxiliares de limpieza, mantenimiento y restauración asociados a dichos centros, en el área privada de hospitales y empresas de servicios del Grupo.

Por su parte, el Hospital Universitario Rey Juan Carlos, el Hospital Universitario Infanta Elena y el Hospital General de Villalba de Madrid, así como Quironprevención - que contaban con la

certificación OHSAS 18001 - han procedido a comenzar la adaptación al nuevo estándar ISO 45001.

- Certificados en **Gestión de la calidad para unidades de reproducción asistida, UNE 179007:2013** en 8 hospitales: el Hospital Quirónsalud Zaragoza, Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, Hospital de día Quirónsalud Donostia, Hospital Ruber Internacional, Hospital Quirónsalud Barcelona, Hospital Quirónsalud Málaga, Hospital Quirónsalud Valencia, Centro Médico Bilbao.
- Certificación en **Servicios para la promoción de la autonomía personal** conforme a la Norma **UNE 158101:2015** en dos de nuestras residencias de mayores.
- Acreditación en **Modelo Europeo EFQM de Excelencia** en 4 hospitales: Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital Universitario Infanta Elena y Hospital Universitario Sagrat Cor.
- Acreditación del Centro Médico Teknon por el modelo **Joint Commission International (JCI)**.

- En Quirónsalud apostamos por la extensión del modelo JCI, organización con amplia experiencia en acreditación sanitaria y de prestigio internacional que tiene como objetivo establecer estándares de calidad y seguridad centrados en el paciente.

La extensión de dicha acreditación a determinados hospitales se ha continuado impulsando y apoyando, y se prevé su culminación en el periodo 2020-2021.

Análisis de Riesgos, Auditorías y Planes de mejora

Durante el 2019, se han auditado externamente todos los centros en base a las normas bajo las que están certificados. Los resultados obtenidos en las auditorías han sido tratados debidamente para garantizar la mejora continua de los sistemas de gestión del Grupo Quirónsalud.

En cuanto a las auditorías internas, éstas se han realizado en el segundo trimestre del año para todo el conjunto de los centros y cubriendo la totalidad de las normas certificadas. Asimismo, se ha realizado también la auditoría anual correspondiente en los departamentos corporativos del grupo.

La Dirección de Asistencia y Calidad, elabora un programa de auditorías internas y selecciona los procesos a auditar en base a:

- Resultados de auditorías previas
- Planes de auditoría anteriores
- Identificación de riesgos

- Requisitos legales
- Criterios y requisitos de la normativa de aplicación
- Alcance específico de cada centro

Cada año se seleccionan los procesos y servicios a auditar en base a su criticidad y riesgo, asegurando que en un ciclo de tres años se auditan todos los contemplados en el alcance de los sistemas de gestión.

Quirónsalud incorpora la elaboración de un **mapa de riesgos** destinado a la identificación de procesos a auditar cada año, así como la documentación y los controles asociados a los mismos.

Se trata de un plan común a los centros, lo que garantiza la obtención de los resultados focalizado en aquellos procesos identificados de interés en el ejercicio. Las auditorías internas las realiza un equipo de auditores cualificados que garantizan la objetividad.

Las auditorías externas son realizadas por la entidad externa acreditada, abarcando el 100% de las certifi-

caciones individuales y una muestra significativa de las certificaciones bajo el modelo multisite (9001, 14001 y 50001), así como de los departamentos corporativos.

El calendario de auditorías interna y externas, agendas e informes se registran en la **herramienta de gestión corporativa de calidad (Qualios)**, de manera que los hallazgos resultantes de la misma se analizan y tratan a nivel de centro por parte de los responsables de proceso implicados.

Anualmente, se analiza el resultado global de las auditorías para la toma de decisiones en la mejora de los sistemas implementados.

Transformación digital

Durante el último año se ha continuado el despliegue de sistemas y desarrollo de proyectos que contribuyen a mejoras en los procesos asistenciales y en la relación con el paciente.



Incremento de actividad online con el paciente

El Portal del Paciente de Quirónsalud supera el millón de usuarios y más de 10 millones de gestiones on line, cifras que continúan creciendo cada año.

El Portal del Paciente sigue incrementando el número de usuarios permitiendo servicios asistenciales médico-paciente sin necesidad de desplazarse a la consulta, a través de una aplicación gratuita desde su ordenador, móvil o tablet, mediante la cual los usuarios pueden acceder a su historia clínica y al resultado de las pruebas diagnósticas, así como pedir o modificar citas, recibir alertas y recordatorios y mantener una relación directa con sus especialistas.

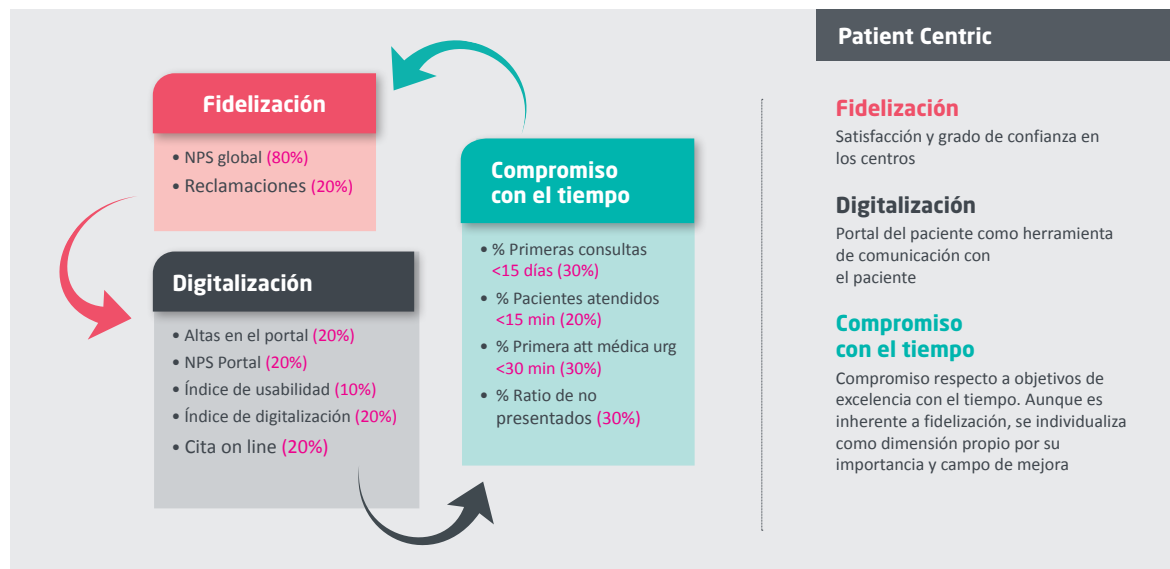


Todo ello da al paciente un **mayor protagonismo en la gestión de su salud** y permite **adaptar los servicios asistenciales** a las necesidades de cada momento.

En la actualidad, el Portal del Paciente de Quirónsalud ofrece, en alguno de sus centros, más de 350 servicios asistenciales médico-paciente por vía telemática en muchos procesos, entre los que se encuentran los relacionados con la reproducción asistida, anticoagulados, endocrinología, alergias, cardiología, consultas de pre-anestesia y seguimientos o revisiones de cualquier patología, entre otros.

Otra de las posibilidades que ofrece la aplicación es una **herramienta personalizada de acogida, guiado y localización** en tiempo real que mejora su experiencia en el centro y facilita y guía su visita al mismo, integrada en el Portal del Paciente.

La App identifica el motivo de la visita del paciente en el caso de que ésta sea programada, como por ejemplo una cita médica, dándole la bienvenida de forma personalizada y ofreciéndole la ruta más rápida y sencilla para llegar a su punto de interés, guiándole hasta él directamente y en tiempo real a través de las instalaciones, y avisándole cuando ya se encuentra en su destino.



Premios y reconocimientos

En 2019 ascendimos 44 puestos en el ranking, convirtiéndonos en la empresa que más puestos asciende en España no solo dentro del sector sanitario, sino en el ámbito general de todos los sectores.

De esta forma, Quirónsalud pasa de estar en el puesto 98 al 54, convirtiéndose así en la compañía que más mejora su reputación empresarial en el último año.



La experiencia de los pacientes y sus familias

La excelencia en la experiencia de paciente (EXP), junto con su seguridad, y la adecuación y efectividad de la atención, son los pilares básicos de la estrategia de Quirónsalud

Como parte de nuestro enfoque a la mejora continua, anualmente se acuerdan con todos los centros **objetivos concretos de mejora de la experiencia de paciente (EXP)**, que se monitorizan junto con el impacto de las acciones implementadas.

Se dispone de diferentes herramientas de **monitorización** de la EXP:

- **Net Promote Score (NPS):** Los pacientes atendidos en nuestros centros reciben, a las 48 horas de la atención, un correo electrónico en el que se les pregunta por la recomendación de nuestros servicios (0 a 10). Una vez que nos valora, se despliegan una serie de motivos para que señale los que han determinado su opinión. Además disponen de un campo para añadir, en texto libre, cualquier comentario que estimen oportuno.

Los resultados se analizan a nivel global y por ámbito de atención (hospitalización, bloque quirúrgico, consultas externas, urgencias, laboratorio y diagnóstico), así como por especialidad médica,

tanto a nivel global compañía como por hospital. En el año 2019, obtuvimos 427.851 encuestas.

NPS global: 54,6% (3,1 puntos por encima del dato de 2018)

Al cierre de **2019**, el **NPS global** ha sido **54,6%**. Esto supone una mejora global respecto al dato del año anterior (51,49%), que en mayor o menor medida se extiende a las todas las áreas asistenciales que se monitorizan a nivel de grupo.

Las mejoras más significativas se observan en Hospitalización (61,46 vs 57,20), Consultas Externas (58,14 vs 54,58) y CMA (72,17 vs 68,98).

Sin embargo, Urgencias es el área con mayores oportunidades de mejora, al mantenerse los resultados globales de 2018 (38,72) como consecuencia del empeoramiento /ausencia de mejora de algunos centros con actividad muy elevada, que no logra compensar a nivel Grupo las mejoras logradas en algunos centros.

- Realización de Focus Group en diferentes ámbitos, como método de encuesta cualitativa rápida, que nos permite comprender, analizar, y diseccionar la reacción emocional de los participantes y conocer la experiencia vivida. El objeto de esta metodología es evaluar la calidad de un servicio y conocer propuestas para mejorar nuestros procesos.

Tras tres años previos de despliegue de objetivos, acciones de mejora y herramientas básicas de monitorización de la experiencia de paciente, en 2019 se ha profundizado en esta línea de trabajo mediante:

- 6 reuniones del Comité Corporativo de **Experiencia de Paciente** presidido por el propio CEO de Quirónsalud.
- Análisis de los resultados de los indicadores sintéticos de EXP que incorporan los elementos digitales de la EXP, en coherencia con el Plan de transformación digital implantado en el año.



COMITÉ
CORPORATIVO
EXPERIENCIA PACIENTE

Decálogo 2020

- | | | | | | |
|---|---|---------------------------|-----|----|-------------------------------------------|
| U | 1 | Pantallas Salas de Espera | CE | 6 | Predicción CCEE |
| U | 2 | Información Pdp | H | 7 | Implantación Guía Hospitalización |
| U | 3 | Video Informativo | H | 8 | Mejora Menú |
| U | 4 | Informador / Dinamizador | QX | 9 | Acoger y acompañar al paciente quirúrgico |
| U | 5 | VC Urgencias | T&T | 10 | Trato & Tratamiento |

- Definición del Decálogo de buenas prácticas a implementar en todos los hospitales de Quirónsalud.
- Proyecto parto y embarazo para mejorar la experiencia de la mamá gestante.
- **Formación de los profesionales de primer contacto** en trato al paciente con excelentes resultados, “**Sentido y sentimiento**”, profundizando en el modelo de valor “Trato y Tratamiento” que impulsa el Grupo

Quirónsalud. En esta formación se busca motivar a los participantes en la práctica de los comportamientos necesarios para lograr la mejor experiencia de los pacientes.

En Septiembre de 2019 se realizó un curso piloto para mandos intermedios “**Impulso de experiencia de paciente**”, con el objetivo fundamental de impartir conocimiento en profundidad sobre este elemento estratégico en el momento actual de Quirónsalud.

Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias

Las reclamaciones, quejas y sugerencias presentadas por los pacientes son una valiosa fuente de información sobre la experiencia asociada a la percepción de los centros y servicios Quirónsalud, así como de la satisfacción con la atención recibida.

Representan por tanto una oportunidad para detectar oportunidades de mejora de los servicios y una potencial herramienta de fidelización, pues una buena gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias tiene mayor impacto en la satisfacción y fidelización de los pacientes que otras medidas para la mejora de la calidad percibida.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones son trasladadas al servicio de atención al paciente, responsable operativo de su gestión.

Entre otros estándares de calidad, la gestión de las mismas es realizada mediante una herramienta de desarrollo propio (IGR) en la cual se establece:

- La obligatoriedad de su traslado a los servicios/profesionales implicados.

La respuesta personalizada en el plazo máximo de 15 días naturales por parte del máximo responsable del centro.

En 2019 se contabilizaron 12.299 quejas y reclamaciones, con un tiempo medio de respuesta de 10,63 días, lo cual significa una **disminución de un 17% en el tiempo de respuesta** respecto al año anterior. Los principales motivos de quejas y reclamaciones en nuestros centros son la disconformidad con la asistencia sanitaria, la demora en la asistencia y las citaciones.

En el caso de **Quironprevención**, la sociedad ha diseñado sus propios protocolos basados en un modelo de trabajo enfocado igualmente a la satisfacción del cliente y a mejora de la eficiencia y eficacia de las actuaciones sanitarias en sus centros médicos.

A cierre de 2019, su NPS fue de 29 (46,52% de promotores y 17,52% de detractores).

Las principales causas alegadas por sus detractores fueron en relación a la demora en la asistencia, el tiempo dedicado a la consulta, las instalaciones o la falta de información clínica y el trato durante la consulta.

El Call Center de Quironprevención atiende más de 200.000 llamadas al año y más de 150.000 contactos escritos (vía e-mail / formulario). De dichos contactos, una parte mínima (del orden de 300

incidencias) corresponden a quejas y reclamaciones como tal, puesto que la mayoría son resueltas en el mismo momento de su recepción.

El objetivo establecido es el de contactar en un plazo no superior a 24 horas, haciéndose seguimiento semanal para confirmar que el cliente/empresa ha recibido contestación a la reclamación y poder considerarla como solventada y cerrada.

Los motivos principales de las reclamaciones recibidas a través de Call center de Quironprevención y vía correo electrónico o formularios fueron en 2019, la dificultad de contacto con el interlocutor del contrato, desacuerdo con la factura recibida o mal funcionamiento de las aplicaciones informáticas.

Los principales motivos de queja registrados en redes sociales y blog son fueron debidos a cuestiones relacionadas con acceso al "Portal misalud", demoras para acceder al reconocimiento médico y retraso en la recepción de resultados.



La seguridad y la privacidad de la información de pacientes

El Grupo Quirónsalud cuenta con un equipo dedicado a la Seguridad de la Información y Protección de Datos, que asegura el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa de aplicación, implementando incluso otras medidas adicionales.

Quironprevención utiliza los resultados anuales de su gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, para detectar oportunidades de mejora enfocadas a sus servicios y procesos de atención a clientes y para seguir mejorando año a año en sus resultados de satisfacción de clientes.

Protección de datos

Los datos forman una piedra angular y un factor de habilitación de la actividad del grupo. Si los datos son uno de nuestros activos clave, debemos asegurarnos de que éstos se manejen y protejan adecuadamente.

En el Grupo Hospitalario Quirónsalud tratamos grandes cantidades de datos y muy a menudo datos personales, ya sean los datos de nuestros pacientes (custodiamos más de 15 millones de historias clínicas), datos de nuestros empleados (somos más de 40.000 personas las que prestamos servicios a Quirónsalud) o datos relacionados con nuestros socios y proveedores.

En todos los casos cumplimos con los principios básicos establecidos en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD): licitud, lealtad y transparencia; limitación de la finalidad (tratamos los datos de nuestros pacientes con fines determinados, explícitos y legítimos sin utilizar dichos datos para finalidades incompatibles con las informadas); minimización de datos (solo utilizamos los datos estrictamente necesarios para el cumplimiento de la finalidad informada); limitación del plazo de conservación; integridad y confidencialidad.

Ya desde antes de la entrada en vigor del RGPD, el equipo de protección de datos ha estado trabajando para garantizar la adecuación de todos los tratamientos de datos a las novedades de la norma, no sólo de cara al tratamiento asistencial, sino de investigación y de recursos humanos, entre otros, estableciendo y/o actualizando políticas, procedimientos, instrucciones y atendiendo consultas para que todos los profesionales del grupo que para el ejercicio de sus funciones, deban tratar datos personales, lo hagan de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.



Además, en lo que respecta a investigación clínica, se ha incorporado un miembro del equipo de protección de datos al Comité Ético de Investigación con Medicamentos del Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, de tal forma que el Comité cuenta con un experto en protección de datos, lo cual garantiza, en el ámbito de los ensayos clínicos con medicamentos y de otros estudios de investigación biomédica, la evaluación de los aspectos en esta materia.

Seguridad de la información

Dada la amplia digitalización de los centros asistenciales del grupo, así como la posibilidad de consultar datos por parte de los pacientes a través del Portal del Paciente, resulta imprescindible tener en cuenta la importancia de la protección ante ataques. En año 2019 se ha producido un incremento en el número de ciberataques dirigidos al sector salud a nivel mundial, en especial los ataques de secuestro digital de las organizaciones “ransomware”, que han afectado a varias organizaciones en España incluidos Hospitales.

Tampoco podemos olvidar que todos los equipos llevan software para hacer su función, que todos los centros necesitan estar conectados con el exterior para funcionar, y que el mundo del software conectado entraña muchos más riesgos.

Nuestra **Oficina de Seguridad** tiene el objetivo principal de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información de la organización y su información asociada, para asegurar la capacidad de prestar servicios críticos a los clientes y pacientes. Desde la Oficina de Seguridad se ha definido y se está implementando un **Plan de Ciberseguridad** para incrementar el nivel de madurez y protección ante ciberataques de nuestra organización.

Varios de nuestros hospitales cuentan con acreditaciones en materia de seguridad de la información



Es reseñable que el Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz ha recibido recientemente dos acreditaciones en materia de seguridad de la información: el **Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica** y la **certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**, de acuerdo a la norma **UNE-ISO/IEC 27001:2014**. Esta última acreditación también ha sido obtenida por el Hospital Infanta Elena, lo cual demuestra el compromiso del grupo para proteger la información y los datos al apostar por la

seguridad, permitiéndonos mejorar la calidad de los servicios.

Por su parte, **Quironprevención** dispone de un **Comité de Protección de Datos Personales**, compuesto por varias personas de diferentes ámbitos y una dirección de correo electrónico de contacto, en la cual se atienden las consultas en protección de datos de personal interno y de toda parte interesada externa (empresas y trabajadores de las mismas). Asimismo, desde este Comité se da respuesta a los derechos que asisten a los interesados (antiguamente ARCO) y las brechas de seguridad que se notifican.

Al estar en contacto con el funcionamiento diario de la empresa, el Comité de Protección de Datos Personales dispone de información sobre los procesos de la empresa en que se tratan datos personales, lo que le permite desempeñar una función de supervisión, detectando posibles procedimientos no adecuados con el tratamiento de datos y proponiendo a las áreas correspondientes las mejoras necesarias en estos procesos.

Investigación e innovación

En Quirónsalud ponemos a disposición de nuestros pacientes los más innovadores avances en medicina personalizada y en tecnología sanitaria, facilitando el acceso precoz a los tratamientos más vanguardistas.

Apostamos por la investigación y la innovación como estrategia básica para aportar valor añadido y calidad en la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades.

Unir los nuevos avances tecnológicos con la excelencia de nuestros profesionales y la colaboración de pacientes, es garantía de valor que el Grupo hospitalario aporta al Sistema Sanitario español.

En 2019, la producción científica de los grupos de investigación que trabajan en los centros Quirónsalud ha continuado aumentando:

Más de 1.200 publicaciones científicas

Hemos incrementado en torno a un 10% respecto al año anterior el número de publicaciones en revistas

de impacto nacional e internacional, con un factor de impacto medio de 5,04 y un factor de impacto acumulado de 5.530 puntos.

La producción científica del grupo es particularmente relevante en el área del cáncer, las enfermedades renales, metabólicas y cardiovasculares, las enfermedades infecciosas, inflamatorias y crónicas, las neurociencias y la tecnología e innovación sanitaria, publicándose artículos con un factor de impacto superior a 70 puntos.

Participación en 940 ensayos clínicos

Durante el año 2019 se han iniciado **140 ensayos clínicos** en fases tempranas, que han supuesto más del 50% de todos los nuevos ensayos y que suponen un **incremento del 60%** respecto a 2018. Los ensayos clínicos activos durante 2019 se han desarrollado mayoritariamente en el área del cán-



cer, las neurociencias, las enfermedades infecciosas, inflamatorias y crónicas y las enfermedades renales, metabólicas y cardiovasculares; siendo en el entorno del cáncer donde se han iniciado más ensayos clínicos en fases tempranas.

786 Proyectos de investigación y estudios observacionales

Muchos de estos proyectos han sido financiados por convocatorias competitivas nacionales e internacionales, centrados en áreas tan relevantes como el cáncer, las enfermedades infecciosas inflamatorias y crónicas y las enfermedades renales, metabólicas y cardiovasculares, entre otros.

Además, en 2019 se han iniciado varios proyectos a nivel europeo dotados con más de 20 millones de euros por parte de la Comisión Europea, para ser desarrollados en los próximos 4 años en colabo-

ración con más de 20 instituciones de renombre a nivel europeo, en los ámbitos de la telemonitorización, para la predicción de eventos en personas de mayor fragilidad, y la cardiología, con el fin de utilizar la inteligencia artificial para mejorar los algoritmos de predicción de los eventos de muerte súbita en pacientes con insuficiencia cardíaca.

Asimismo, en 2019 se lanzó la **I Convocatoria de Premios de Investigación y de Becas para Estancias Formativas Quirónsalud**, cuyo objetivo es poner en valor la actividad científica y la formación continua de los profesionales de Quirónsalud. Esta iniciativa es una muestra más del compromiso de Quirónsalud con la Investigación y la Innovación y es un reconocimiento y un estímulo para todos aquellos profesionales del Grupo con espíritu innovador, que busquen aportar avances científicos que repercutan en mejoras en la atención a los pacientes o que pre-

tendan perfeccionar sus conocimientos en el ámbito de la atención sanitaria y la investigación biomédica.

En 2019 también se puso a disposición de los centros servicios de apoyo a la investigación, para realización de estudios estadísticos, mentoring, o apoyo en la redacción de publicaciones y servicios de documentación bibliográfica, que tienen por finalidad optimizar los procesos de la producción científica, con el fin de impulsar su difusión y posterior aplicación a la práctica clínica.

El primer Centro de Protonterapia en España que Quirónsalud ha puesto en marcha en 2019, situándose a la vanguardia de la oncología, es un gran paso y una muestra más de nuestro compromiso con la investigación y la innovación.



Nuestro compromiso con la docencia

El Grupo Quirónsalud ha continuado con su apuesta decidida por la docencia, reforzando y ampliando sus alianzas estratégicas con las mejores entidades educativas nacionales e internacionales para formar a los futuros profesionales sanitarios



5.871

estudiantes han realizado estancias formativas en centros de Quirónsalud



250

convenios de colaboración con instituciones de referencia

Las actividades de docencia son claves en el grupo, ya que colaboramos en el **aprendizaje y desarrollo de los futuros profesionales del sector sanitario**.

Además, esta labor nos permite conseguir un equipo comprometido, motivado y centrado en la búsqueda constante de la mejor asistencia sanitaria y la mejor atención a nuestros pacientes.

A lo largo de 2019, el grupo ha seguido colaborando con las principales y más importantes Universidades y Centros de Formación Profesional, afianzando sus vínculos a través de la renovación y actualización de convenios de estancias formativas y brindando a los alumnos/as un espacio de conocimiento, aprendizaje, prácticas y desarrollo, no sólo profesional sino también personal.

Todo ello ha contribuido a enriquecer el valor de nuestra compañía y a seguir generando un fuerte impacto positivo en nuestra sociedad.

La **actividad docente** en nuestros hospitales y centros se ha desarrollado en **varios ámbitos**:

- Estancias formativas prácticas de estudiantes de **Formación Profesional** (FCT-Formación en Centros de Trabajo), colaborando con numerosos IES (Institutos de Enseñanza Secundaria) y CFP (Centros de Formación Profesional).
- Acogida de estudiantes de últimos años de **Grado** (formación universitaria) en diferentes especialidades, colaborando estrechamente con prestigiosas Universidades.
- Prácticas de estudiantes de **Postgrado** (especialistas en ciencias de la salud, residencias de otros centros acreditados nacionales y/o extranjeros, trabajos de fin de máster y tesis doctorales). Para ello, acogemos alumnos/as tanto

de Universidades como de las principales Escuelas de Negocios.

- Puntualmente, se ha seguido colaborando con algunos IES en el **Programa 4º ESO – Empresa**, permitiendo visitas a nuestros hospitales para que los estudiantes más jóvenes tomen contacto con la actividad sanitaria.



Quirónsalud colabora con los siguientes centros de referencia:

UNIVERSIDADES

UAB – Universidad Autónoma de Barcelona
UAH – Universidad de Alcalá de Henares
UAM – Universidad Autónoma de Madrid
UAX – Universidad Alfonso X el Sabio
UCAM – Universidad Católica San Antonio de Murcia
UCAV – Universidad Católica de Ávila
Universidad CEU San Pablo
UC3M – Universidad Carlos III de Madrid
UCM – Universidad Complutense de Madrid
UDIMA – Universidad a Distancia de Madrid
UEM – Universidad Europea de Madrid
UFV – Universidad Francisco de Vitoria
UNIR – Universidad de la Rioja
UNED – Universidad Nacional de Educación a Distancia
Universidad de Nebrija
UOC – Universitat Oberta de Catalunya
UPB – Universidad Politécnica de Barcelona
UPM – Universidad Politécnica de Madrid
UPN – Universidad Pública de Navarra
UPV – Universidad del País Vasco
URJC – Universidad Rey Juan Carlos
VIU – Universidad Internacional de Valencia

ESCUELAS DE NEGOCIO

CEF – Centro de Estudios Financieros
CIJ – Centro de Estudios e Investigaciones Jurídicas
EAE Business School
EICS – Escuela Internacional de Ciencias de la Salud
Escuela Internacional de Negocios
ESIC Business Marketing School
EUDE – European Business School
IE Business School
IMF – International Business School
ISDE – Instituto Superior de Derecho y Economía
MPG – European Health School

IES / OTROS CENTROS

CEF – Centro de Estudios Financieros
CIJ – Centro de Estudios e Investigaciones Jurídicas
EAE Business School
EICS – Escuela Internacional de Ciencias de la Salud
Escuela Internacional de Negocios
ESIC Business Marketing School
EUDE – European Business School
IE Business School
IMF – International Business School
ISDE – Instituto Superior de Derecho y Economía
MPG – European Health School



Los objetivos en materia de docencia planteados para el año 2019 se han cumplido de manera satisfactoria, habiendo aumentado en número de estudiantes formados junto a nuestros profesionales. Durante el año 2019, el número total de estudiantes que ha realizado **estancias formativas en nuestros hospitales y centros es de 5.871.**

Este número ha ido incrementándose con el tiempo hasta duplicar el dato alcanzado respecto al de dos años atrás.

En cuanto a las entidades colaboradoras, en 2019 se han firmado y/o renovado **más de 250 convenios de colaboración**, lo que ha permitido aumentar y afianzar nuestra capacidad de acogida de futuros profesionales del sector.

DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES POR TIPOLOGÍA DE ESTUDIOS QUE HAN REALIZADO ESTANCIAS FORMATIVAS EN CENTROS DE QUIRÓNSALUD:

	Pregrado	Grado	Postgrado	Residentes
	Medicina	Enfermería	Otros	
	1.901	1.502	315	
TOTAL	1.441	3.718	147	565

La colaboración de todos los territorios en la gestión de la docencia ha sido fundamental para obtener estos resultados. Todos y cada uno de ellos han contribuido de manera activa.

PORCENTAJE ACOGIDA ALUMNOS EN PRÁCTICAS POR DELEGACIONES TERRITORIALES DE QUIRÓNSALUD:

T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7
37%	32%	6%	16%	5%	2%	2%



De cara al año 2020, continuaremos con la unificación de la docencia y la formación a nivel grupo, analizando la demanda de nuestros hospitales y profesionales y generando las alianzas estratégicas que nos ayuden a alcanzar nuestros objetivos, generando Máster y Programas Formativos Propios en colaboración con las principales Universidades.



4

Nuestro equipo humano

Nuestra cultura corporativa

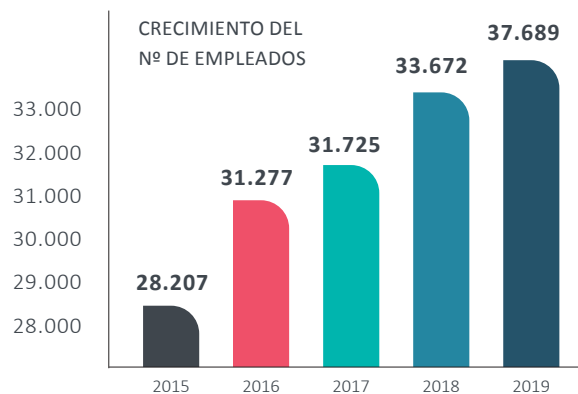




Empleo de calidad

Quirónsalud continúa incrementando su plantilla, con la incorporación de nuevos profesionales y contribuyendo a la creación de empleo de calidad

A cierre de 2019, nuestra plantilla se componía de **37.689 personas**, lo que ha supuesto una creación de más de **4.000 nuevos puestos de trabajo**.



Además de las personas en plantilla de la compañía, contamos con la colaboración de los mejores profesionales en las diversas ramas sanitarias. En torno al 70% de nuestros profesionales están contratados por la modalidad de prestación de servicios, siendo mayoritario en los hospitales privados de Quirónsalud.

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR UBICACIÓN

	2019	%
España	34.208	90,76%
Latinoamérica	3.481	9,24%
Total	37.689	100%

CLASIFICACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	2019	%
Dirección	61	0,16%
Administración	5.180	13,74%
Ventas y marketing	291	0,77%
Producción	10.428	27,67%
Servicios	8.540	22,66%
Enfermeros/as y médicos/as	13.177	34,96%
R&D	12	0,03%
TOTAL	37.689	100%





- ✓ **75% de contratos indefinidos**
(En QP el 82%)
- ✓ **Tasa de rotación inferior al 2%**
(En QP 7,5%)
- ✓ **100% de nuestros empleados cubierto por convenio colectivo**
(a excepción del CEO)

Facilitamos asimismo el acceso de jóvenes al mercado laboral a través de la concesión de becas bajo convenios con diferentes entidades académicas.

En el **Informe de Estado de Información No Financiera 2019 del Grupo Quirónsalud** se pueden consultar datos detallados y desglosados, por grupos funcionales, relativos al empleo y a las modalidades de contratación, así como sobre remuneraciones medias y su evolución.

Diversidad e igualdad de oportunidades

Quirónsalud apuesta por un equipo humano diverso e inclusivo, en el que conviven diferentes culturas, generaciones, perfiles y habilidades.

Para impulsar la diversidad, fomentamos la igualdad de oportunidades prohibiendo de forma expresa, en nuestro Código Ético y de Conducta, cualquier causa de discriminación, respetando en todo momento la legislación aplicable e impulsando las mejores prácticas en gestión de personas para avanzar y contribuir a equipos que sumen talento aportando diferentes habilidades y competencias.

Diversidad de género

El colectivo de mujeres tiene una presencia muy relevante en nuestra compañía, por lo que es una prioridad para Quirónsalud dar respuesta a sus necesidades y roles, tanto en la empresa como en la familia, a través de iniciativas a favor de la igualdad de género que se llevan a cabo tanto en el área corporativa como en nuestros centros.

- 27.496 mujeres
- 72,95% de la plantilla de Quirónsalud
- 23% de mujeres en puestos directivos
- 3.050 mujeres incorporadas a la plantilla en 2019

En 2019, han formado parte de la Alta Dirección del Grupo un 23 % de mujeres, en la que se incluyen los miembros del Comité de Dirección y Direcciones Territoriales del Grupo.

Se han implementado medidas y beneficios sociales con el objetivo de mejorar la conciliación familiar y laboral de los empleados, tales como mejoras a la maternidad, principalmente en materia de lactancia y de derecho de reserva de puesto de trabajo en los supuestos de excedencia voluntaria por guarda legal de un hijo/a menor de 12 años, retribución flexible (cheques guardería), ampliación de permisos



retribuidos y no retribuidos que permitan mejorar la conciliación, y ayuda al estudio para hijos menores de edad y hasta diferentes niveles de formación.

Así mismo, en varios centros se han elaborado protocolos específicos frente al acoso sexual y por razón de sexo, decálogos de lenguaje para la igualdad, así como comisiones de igualdad para asegurar el seguimiento y la vigilancia de estos aspectos.

Un año más se ha seguido formando y sensibilizando a toda la plantilla en materia de Igualdad y diversidad.

Por su parte, en Quironprevención, se dispone de una prórroga acordada con la Representación Sindical de Trabajadores/as (RLT) para aceptar la vigencia de los Planes de igualdad de las cuatro empresas fusionadas que han dado lugar a la nueva sociedad.



QUIRONPREVENCIÓN - CLASIFICACIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO, CATEGORÍA PROFESIONAL Y EDAD:

Nº de empleados por categoría profesional, sexo y edad	Total	Mujeres			Hombres		
		<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Dirección- ESTRUCTURA	327	3	87	28	1	142	66
Administración- ADMON	955	78	595	103	28	123	28
Ventas y marketing COMERCIAL	114	0	45	3	0	54	12
Producción PREVENCIÓN TCO	2.416	34	952	95	43	1.045	247
Servicios							
Enfermeros/as y médicos MT	2.100	125	954	456	40	254	271
Subtotal		240	2.633	685	111	1.618	624
TOTAL	5.912		3.558			2.354	

Diversidad generacional

En Quirónsalud estamos convencidos de que la diversidad generacional aporta capacidades y competencias diferentes y complementarias, que se traducen en un mejor enfoque a la hora de innovar y desarrollar nuevos proyectos, creando equipos integrados y sumando talento para superar retos y alcanzar los mejores resultados.

Quirónsalud se ha adherido al **Código de Principios de Diversidad Generacional** impulsado por el **Observatorio Generación & Talento**, institución con la que colabora desde su creación.

Este compromiso implica el reconocimiento, como objetivo estratégico, del desarrollo favorable de la gestión de personas basado en la igualdad de oportunidades, con total independencia de su edad, la no discriminación y el respeto a la diversidad generacional, promoviendo un entorno favorable y respetando en cada caso la legislación vigente.

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR EDAD EN QUIRÓNSALUD:

	2019	%
<30 años	6.536	17,34%
30-50 años	23.016	61,07%
>50 años	8.137	21,59%
Total	37.689	100%

Diversidad funcional

Quirónsalud impulsa la integración de personas con discapacidad en la compañía a través de iniciativas y convenios con diferentes entidades sociales, como es el caso del convenio firmado con la **Fundación Inserta** para los procesos de selección.

En 2019, el número de empleados con discapacidad fue de 466, continuado en activo a fecha de cierre del año un total de 415 personas, lo cual supone un incremento de más del 30% respecto a las personas contabilizadas en el año anterior.

Varios centros disponen de declaración de excepcionalidad conforme a la normativa de aplicación, para suplir con medidas alternativas el porcentaje de personal con discapacidad hasta alcanzar el 2%.

En este sentido, se ha optado por las medidas alternativas previstas en el artículo 2.1.a) y b) del Real Decreto 364/2005, a través de la contratación con Centros Especiales de Empleo equivalentes al número de trabajadores con discapacidad, tales como Ilunion, Fundosa, Lantegui, Batuak, Aqua Integra y Consenur.

La empresa de servicios del grupo (“Servicios, Personas y Salud”) cumple con lo estipulado en la normativa y 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 empresas contratadas para la gestión de residuos o lavanderías.

“Desafío Quirónsalud 2019, pedaleando por la inclusión”:

Un reto para demostrar que un equipo de personas con capacidades diferentes puede unir fuerzas para conseguir un mismo objetivo, fomentando los valores del **deporte**, la **inclusión** y el trabajo en **equipo**.



Accesibilidad universal

En Quirónsalud entendemos que la gestión de la discapacidad debe llevarnos a contemplar esta diversidad en nuestros empleados y por supuesto en nuestros pacientes y en la sociedad en su conjunto.

Esta visión nos exige actuar en diferentes niveles de gestión técnica y sostenible, contemplando en nuestros proyectos de diseño y construcción todos los criterios de accesibilidad universal recogidos en la normativa de aplicación y los más altos estándares sobre la materia.

Esto implica que todos nuestros entornos y servicios puedan ser utilizados por todas las personas de forma autónoma, segura y eficiente.

Así mismo, el concepto de accesibilidad universal atañe también a entornos digitales, por lo que se ha realizado una amplia labor de adaptación en este sentido.

quirónsalud
La salud persona a persona

Con la diversidad ganamos todos

En Quirónsalud apostamos por el valor de la inclusión para favorecer el bienestar de todas las personas que lo formamos.

Con la colaboración de:

CSD Consejo Superior de Deportes

A LA FART

DEPORTE INCLUSIVO

f t in ig quirónsalud.es

El **Portal del Paciente** de los hospitales públicos de Quirónsalud en Madrid, aplicación de desarrollo propio del grupo, ha sido reconocido recientemente con la **distinción doble AA según la Norma UNE 139803:2004** y las **Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 del W3C**, la máxima acreditación a la accesibilidad para personas con discapacidad y necesidades especiales que puede tener una herramienta digital.

En la construcción de este portal web se han adoptado una serie de medidas con el objeto de que el mayor número posible de personas pueda llegar a la información que se transmite y utilice los servicios que a través de ella se prestan, independientemente de las limitaciones de la persona o de las que se deriven del contexto de uso.

Diversidad cultural

Integrar la diversidad cultural en nuestro equipo humano es clave no sólo desde una perspectiva interna, sino también para poder prestar la atención

adecuada a la multiculturalidad presente en nuestros pacientes.

74 nacionalidades en nuestra plantilla

Española	Rumana	Venezolana	Colombiana	Italiana
27.969	149	134	131	130
Peruana	Ecuatoriana	Marroquí	Portuguesa	Argentina
124	68	54	53	44
Cubana	Boliviana	Rusa	Mexicana	Chilena
39	38	31	27	27
Dominicana	Búlgara	Polaca	Congoleña	Ucraniana
26	26	25	24	24
Paraguaya	Alemana	Brasileña	Francesa	Otras*
22	20	17	16	149

**Otras: las que se corresponden con menos de 16 empleados (hondureña – uruguaya – argelina – británica – nicaragüense – húngara – moldava – andorrana – salvadoreña – neerlandesa – sueca – eslovaca – belga – georgiana – pakistaní – guineana – austríaca – nigeriana – china – lituana – letona – checa – senegalesa – estadounidense – suiza – serb.montenegr. – guatemalteca – ghanesa – india – siria – bielorrusa – noruega – panameña – haitiana – filipina – finlandesa – albanesa – armenia – turca – iraquí – irlandesa – afgana – mauritana – tailandesa – costarricense – kazaja – eslovenia – jordana – Georgia del Sur – luxemburguesa – camerunesa – libia – barbadense – tunecina – marfileña - de Guinea Ecu. – griega – Dominiqués – nepalí - de Guinea-Bis. - egipcia-bengalí)*



Colectivo LGTBI

Nuestras políticas de compromiso con la no discriminación buscan generar un ambiente de trabajo sin comportamientos homofóbicos o prácticas discriminatorias y asegurando la libertad de expresión respecto a la orientación sexual de cada persona, a la vez que ayudamos a mejorar la vida de este colectivo.

Además de la atención a nuestro propio equipo, tenemos por delante el reto de **cómo los servicios médicos puedan ayudar a mejorar la vida del colectivo LGTBI.**

Continuamos trabajando para identificar los retos que se nos presentan y poder ofrecer asistencia sanitaria y soluciones que respondan de forma efectiva a necesidades de los pacientes pertenecientes al colectivo LGTBI, por ejemplo, en temas de asistencia psicológica o apoyo a pacientes con necesidades específicas transgénero.

Quirónsalud participó ya en 2016 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 LGTBI) y del Programa LGTBI de la Comunidad de Madrid.

En los centros de trabajo se han implementado **Protocolos contra el acoso sexual y laboral y Decálogos del Lenguaje de la Igualdad**, 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.

En Quiróprevención se ha creado la **Comisión de Violencia Laboral.**

Seguridad y salud laboral

Nuestra prioridad: proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables, integrando la prevención de los riesgos laborales en la cultura de la compañía. La mejora continua en la acción preventiva sólo puede conseguirse mediante la información, consulta y participación del personal en todos los niveles de la organización.

Plan Estratégico de Prevención de Riesgos Laborales

Una vez reestructurada la organización preventiva a nivel corporativo en 2017 y desarrollados los sistemas de operaciones, así como de control y seguimiento en 2018, en 2019 se han puesto en marcha planes operativos dirigidos a avanzar en un modelo de mejora continua abordando los siguientes proyectos:

- Redefinición del Plan de Prevención como **Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo adaptado a la nueva Norma ISO 45001**.
- Finalización de los **cuadros de mando** de control y seguimiento a nivel corporativo en materia de accidentalidad, absentismo y principales acciones preventivas.
- Puesta en marcha del área de **promoción de la salud**.

En 2019 hemos conseguido la **Certificación conforme al Estándar UNE-EN-ISO 45001** en gestión administrativa de centros sanitarios y asistenciales, así como en los servicios auxiliares de limpieza, mantenimiento y restauración asociados a dichos centros, en el área privada de hospitales y empresas de servicios del Grupo.

Por su parte, el área de hospitales públicos de Madrid y de Quirónprevención han procedido a comenzar la adaptación de sus sistema de gestión de la prevención certificado OHSAS 18001, a los requerimientos del nuevo estándar ISO 45001.

Organización preventiva

El Grupo Quirónsalud, a cierre de 2019, mantiene una organización preventiva formada por **3 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, Ergonomía y Psicosociología y Vigilancia de la Salud. Se considera la situación de los empleados para, en el caso de que se valore oportuno, proceder a

realizar adaptaciones o reubicaciones en el caso de trabajadores especialmente sensibles y mujeres en estado de gestación.

Nº DE TRABAJADORES Y Nº DE EMPRESAS EN CADA UNO DE LOS 3 SERVICIOS DE PREVENCIÓN

	Nº Trabajadores	Nº Trabajadores Hombres	Nº Trabajadores Mujeres	Nº Empresas
Servicio de Prevención Mancomunado Quirónsalud	28.287	7.826	20.461	34
Servicio de Prevención Mancomunado Hosp. Públicos	3.106	780	2.326	5
Servicio de Prevención Propio Fundación J. Díaz	3.553	1.004	2.549	1



En 2019 se ha avanzado en la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) mejorando el software y reforzando la comunicación de la nueva política de prevención de riesgos laborales. Nº de empresas y de autónomos gestionado en CAE:

	Nº Empresas y autónomos gestionados en CAE
Servicio de Prevención Mancomunado Quirónsalud	3.957
Servicio de Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	632
Servicio de Prevención Propio Fundación Jiménez Díaz	50
TOTAL	4.639



Comités de Seguridad y Salud

Cumpliendo con lo requerido en la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, la consulta y participación de los trabajadores se desarrolla dentro de los Comités de Seguridad y Salud de cada centro, tratando en los mismos las cuestiones exigidas en dicha normativa.

Durante el año 2019 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 Empresas y autónomos gestionados en CAE
Servicio de Prevención Mancomunado Quirónsalud	3.957
Servicio de Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	632
Servicio de Prevención Propio Fundación Jiménez Díaz	50
TOTAL	4.639



Análisis Estadístico de Siniestralidad 2019

Durante el año 2019 no ha habido accidentes ni enfermedades profesionales mortales.

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



ENFERMEDADES PROFESIONALES CON BAJA

	Nº de enfermedades profesionales con baja	Nº de enfermedades profesionales con baja hombres	Nº de enfermedades profesionales con baja mujeres
SPM Quirónsalud	2	0	2
SPM Hospitales Públicos	2	0	2
SPP de la Fundación Jiménez Díaz	17	6	11
TOTAL	21	6	15

ACCIDENTES DE TRABAJO CON BAJAS SIN INCLUIR IN ITÍNERE

	Nº de Accidentes de trabajo con baja sin incluir in itínere	Nº de Accidentes de trabajo con baja sin incluir in itínere hombres	Nº de Accidentes de trabajo con baja sin incluir in itínere mujeres
SPM Quirónsalud	527	151	376
SPM Hospitales Públicos	58	17	41
SPP de la Fundación Jiménez Díaz	65	24	41
TOTAL	650	192	458



ACCIDENTES DE TRABAJO SIN BAJAS SIN INCLUIR IN ITÍNERE

	Nº de Accidentes de trabajo sin baja sin incluir in itínere	Nº de Accidentes de trabajo sin baja sin incluir in itínere hombres	Nº de Accidentes de trabajo sin baja sin incluir in itínere mujeres
SPM Quirónsalud	1.009	195	814
SPM Hospitales Públicos	196	36	160
SPP de la Fundación Jiménez Díaz	270	62	208
TOTAL	1.475	293	1.182

ACCIDENTES IN ITÍNERE CON BAJA

	Nº de Accidentes de trabajo con baja in itínere	Nº de Accidentes de trabajo con baja in itínere hombres	Nº de Accidentes de trabajo con baja in itínere mujeres
SPM Quirónsalud	220	40	180
SPM Hospitales Públicos	44	13	31
SPP de la Fundación Jiménez Díaz	47	14	33
TOTAL	311	67	244



ACCIDENTES IN ITÍNERE SIN BAJA

	Nº de Accidentes in itínere sin baja <i>Totales</i>	Nº de Accidentes in itínere sin baja <i>Hombres</i>	Nº de Accidentes in itínere sin baja <i>Mujeres</i>
SPM Quirónsalud	152	38	114
SPM Hospitales Públicos	18	5	13
SPP de la Fundación Jiménez Díaz	33	7	26
TOTAL	203	50	153

INDICADORES POR ACCIDENTE DE TRABAJO

	Índice de Frecuencia (nº accidentes de trabajo con baja incluidos in intenerere x 10 ⁶ /nº de horas trabajadas)	Índice de Frecuencia (nº accidentes de trabajo con baja incluidos in intenerere x 10 ⁶ /nº de horas trabajadas) <i>Hombres</i>	Índice de Frecuencia (nº accidentes de trabajo con baja incluidos in intenerere x 10 ⁶ /nº de horas trabajadas) <i>Mujeres</i>
SPM Quirónsalud	16,7	15,2	17,3
SPM Hospitales Públicos	19,0	22,8	17,7
SPP de la Fundación Jiménez Díaz	19,2	23,0	17,7
TOTAL	17,2	16,7	17,4

INDICADORES POR ENFERMEDAD PROFESIONAL

	Índice de Gravedad (nº de accidentes de trabajo con baja incluidos in intenerere x 10 ⁶ /nº de horas trabajadas)	Índice de Gravedad (nº de jornadas perdidas por accidente de trabajo incluidos in intenerere x 10 ³ /nº de horas trabajadas) <i>Hombres</i>	Índice de Gravedad (nº de jornadas perdidas por accidente de trabajo incluidos in intenerere x 10 ³ /nº de horas trabajadas) <i>Mujeres</i>
SPM Quirónsalud	0,6	0,5	0,6
SPM Hospitales Públicos	0,7	0,3	0,8
SPP de la Fundación Jiménez Díaz	0,9	1,4	0,7
TOTAL	0,6	0,6	0,6

INDICADORES POR ENFERMEDAD PROFESIONAL

	Índice de Frecuencia (nº de enfermedades profesionales con baja x 10 ⁶ /nº de horas trabajadas)	Índice de Frecuencia (nº de enfermedades profesionales con baja x 10 ⁶ /nº de horas trabajadas) <i>Hombres</i>	Índice de Frecuencia (nº de enfermedades profesionales con baja x 10 ⁶ /nº de horas trabajadas) <i>Mujeres</i>
SPM Quirónsalud	0,0	0,0	0,1
SPM Hospitales Públicos	0,4	0,0	0,5
SPP de la Fundación Jiménez Díaz	2,9	3,6	2,6
TOTAL	0,4	0,4	0,4

INDICADORES POR ENFERMEDAD PROFESIONAL

	Nº de Jornadas perdidas por accidente de trabajo con baja incluidos in itinere	Nº de Jornadas perdidas por accidente de trabajo con baja incluidos in itinere <i>Hombres</i>	Nº de Jornadas perdidas por accidente de trabajo con baja incluidos in itinere <i>Mujeres</i>
SPM Quirónsalud	0,000	0,000	0,000
SPM Hospitales Públicos	0,035	0,000	0,046
SPP de la Fundación Jiménez Díaz	0,030	0,030	0,030
TOTAL	0,007	0,003	0,008

HORAS DE ABSENTISMO POR ACCIDENTE DE TRABAJO

	Nº de jornadas perdidas por accidente de trabajo con baja incluidos in itinere	Nº de jornadas perdidas por accidente de trabajo con baja incluidos in itinere Hombres	Nº de jornadas perdidas por accidente de trabajo con baja incluidos in itinere Mujeres
SPM Quirónsalud	26.242	6.880	19.362
SPM Hospitales Públicos	3.650	418	3.232
SPP de la Fundación Jiménez Díaz	5.139	2.237	2.902
TOTAL	35.031	9.535	25.496



ADAPTACIONES O REUBICACIONES DE PUESTOS
(Trabajadores especialmente sensibles)

	Nº de trabajadores especialmente sensibles a los que se ha adaptado el puesto de trabajo o reubicado en otro puesto	Nº de mujeres en estado de gestación a las que se ha adaptado el puesto de trabajo o reubicado en otro puesto
SPM Quirónsalud	343	160
SPM Hospitales Públicos	57	115
SPP de la Fundación Jiménez Díaz	18	48
TOTAL	418	323



Nº DE RECONOCIMIENTOS MÉDICOS EJECUTADOS

	Nº de reconocimientos médicos ejecutados	Nº de reconocimientos médicos ejecutados Hombre	Nº de reconocimientos médicos ejecutados Mujeres
SPM Quirónsalud	11.829	3.855	7.974
SPM Hospitales Públicos	1.522	294	1.228
SPP de la Fundación Jiménez Díaz	1.290	335	955
TOTAL	14.641	4.484	10.157

Formación en Prevención de Riesgos Laborales

En 2019 se han impartido **34.554 horas** de formación en prevención de riesgos laborales a un total de **26.231 trabajadores**, lo cual implica el 70 % de la plantilla, una mejora considerable frente al 52% del año anterior.

A continuación se muestran resultados detallados de indicadores en función de niveles de formación y desglosados por sexo.

	Trabajadores formados en PRL en 2019 totales	Trabajadores formados en PRL en 2019 hombres	Trabajadores formados en PRL en 2019 mujeres	Horas de formación en PRL en 2019 totales	Horas de formación en PRL en 2019 hombres	Horas de formación en PRL en 2019 mujeres
SPM Quirónsalud	23.657	6.234	17.423	28.382	7.866	20.516
SPM Hospitales Públicos	1.891	760	1.131	4.796	1.936	2.860
SPP Fundación Jiménez Díaz	683	217	466	1.376	404	972
TOTAL	26.231	7.211	19.020	34.554	10.206	24.348





Asociaciones y reconocimientos

A lo largo de 2019, la Dirección Corporativa de Prevención de Riesgos Laborales ha mantenido la asociación a **AESPLA** y a **PRL Innovación**, en donde participa de forma activa en sus asambleas en las que se comparten novedades y buenas prácticas en materia de prevención.





También se ha promovido la participación en **congresos especializados en materia de prevención de riesgos laborales**, destacando las siguientes participaciones:

Participación	Evento	Organizador
Ponente de la jornada	Informe de absentismo laboral en mesa de empleo y recursos humanos	Madrid Foro Empresarial
Mesa redonda	El absentismo como una oportunidad para la mejora de la gestión empresarial	Laboralia 2019 Certamen Integral de Prevención y el Bienestar Social
Ponente en jornada	Protección frente a agentes cancerígenos y mutágenos. Proyecto LIFE SENSEI	Quironprevención
Ponente en congreso	Plan estratégico Grupo Quirónsalud: resultados	ORP Conference: XIX Congreso Internacional ORP
Ponente en congreso	Proyecto y resultados plataforma de formación en un SPM	Congreso Prevencionar 2019

En 2019 se han conseguido varios **reconocimientos y premios en materia de Prevención de Riesgos Laborales**, destacando los siguientes:

Reconocimientos	Evento	Organizador
Finalistas premios Mejores Prácticas Preventivas	VII Edición Premios Asepeyo a las mejores Prácticas Preventivas	Asepeyo
Mención de honor premios Prever 2018	Premio Nacional e Internacional de Prevención de Riesgos Laborales Prever 2018	Consejo General de Relaciones Industriales y Licenciados en Ciencias del Trabajo y OSALAN
Primer Premio Categoría Gran Empresa	Premios Escolástico Zaldívar a las Mejores Prácticas en PRL	Fraternidad - Muprespa
Premio M ^ª Angustias Martín Quirós	I Premios Empresas Saludables y Emocionalmente Responsables	Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Oriental

Empresa saludable

Los trabajadores son el principal valor que tiene una empresa y constituyen una pieza clave para que ésta sea competitiva. 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.

El programa de **Empresa Saludable de Quirónprevención** cuida a las personas en su ámbito personal y en su entorno laboral, velando en consecuencia, por el propio bienestar de la empresa.

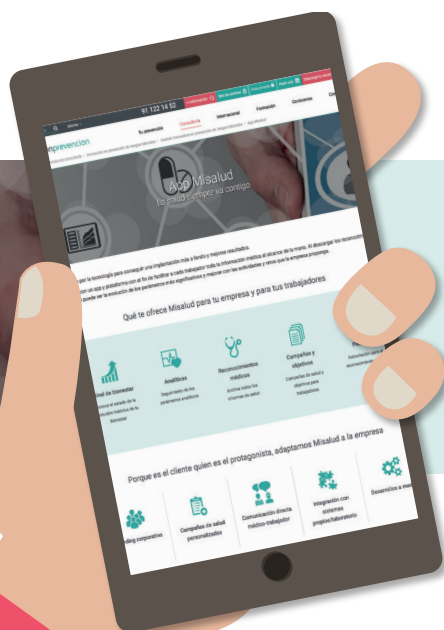


Quiroprevención ha desarrollado una **app** y plataforma con el fin de facilitar a cada trabajador toda la información médica al alcance de la mano.

Al descargar los reconocimientos médicos, se puede ver la evolución de los parámetros más significativos y mejorar con las actividades y retos que la empresa proponga.

App Misalud

La salud siempre va contigo



Nivel de bienestar
Conoce el estado de la evolución histórica de tu bienestar



Analíticas
Seguimiento de los parámetros analíticos



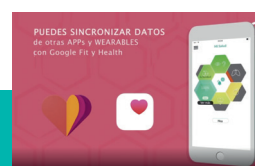
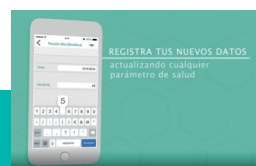
Reconocimientos médicos
Archiva todos los informes de salud

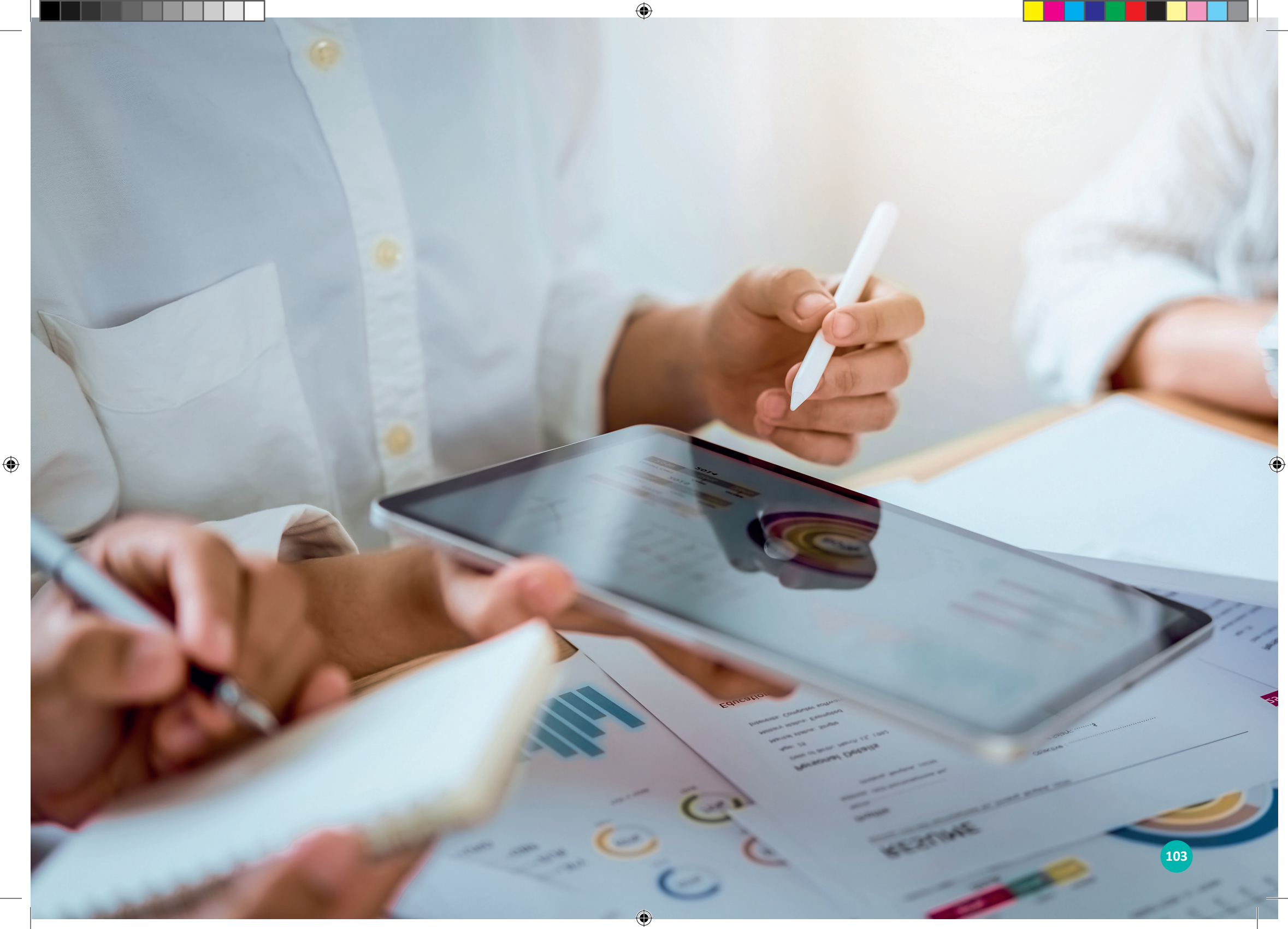


Campañas y objetivos
Campañas de salud y objetivos para trabajadores



Pedir cita
Autocitación para el reconocimiento médico





Formación continuada y desarrollo profesional



La formación en Quirónsalud no es sólo un objetivo estratégico, sino una herramienta que permite el desarrollo de nuestros empleados tanto a nivel profesional como personal.

En 2019 se han impartido en el Grupo Quirónsalud un total de **351.123 horas** de formación, lo cual supone un incremento del 26% respecto al año anterior y un ratio del orden de 10 horas de formación anual por empleado.

En 2019 hemos continuado con nuestros itinerarios formativos en diferentes áreas de conocimiento:

- Habilidades personales
- Trato y tratamiento
- Nuestro Valor Diferencial: La entrevista Clínica
- Sentido y Sentimiento, dirigido al personal de primer contacto
- Prevención de Riesgos Laborales
- Legislación
- Competencias técnicas asistenciales
- Competencias técnicas no asistenciales
- Seguridad del paciente
- Sistemas de información

- Calidad
- Código Ético y de Conducta de Quirónsalud

Destacar el **Proyecto Trato y Tratamiento**, sobre el que se han impartido más de 600 horas a más de 1.600 participantes a lo largo de 2019, centrándose en facultativos y personal de primer contacto, y abordándose dos líneas de trabajo:

- Nuestro Valor Diferencial: **La entrevista Clínica**, cuyos objetivos son que el colectivo de facultativos tome conciencia de la relevancia de la comunicación efectiva entre el médico y el paciente, así como dotarles de las herramientas para mejorar las habilidades de comunicación.
- **Sentido y Sentimiento**. Añadir un nuevo reto a la labor profesional del colectivo de primer contacto sobre la idea de “Sentido y Sentimiento” y que motive a los participantes hacia la mejora.

Es prioritario el concepto y la importancia de la “Experiencia de Paciente” dentro del modelo de valor “Trato y Tratamiento” que impulsa el Grupo QuirónSalud.

Se han impartido **más de 1.500 horas de formación en seguridad del paciente a 2.630 empleados.**

Más de 16.000 empleados, entre personal corporativo, de hospitales y de Quirónprevención, han recibido formación respecto al **Código Ético y de Conducta del Grupo.**

Se han impartido un total de **25.764 horas** de formación en competencias técnicas asistenciales para personal sanitario, en las que han participado **3.017 empleados.**

En **competencias técnicas no asistenciales**, se han impartido **4.710 horas** a un total de **833 empleados.**

Asimismo, se han impartido **14.845 horas de formación en habilidades personales**, por las que han pasado **3.226 empleados.**

Las horas de formación se completan entre cursos de calidad, legislación, sistemas de información y prevención de riesgos laborales, que se trata en apartado independiente.

En **Quironprevención**, las necesidades de formación se han tipificado en base a los siguientes criterios de contenido o áreas formativas:

- Cliente: formación solicitada por la empresa cliente para personal desplazado.
- Conocimientos: adquisición, actualización y reciclaje de conocimientos específicos.
- Formación OHS: entrenamiento de habilidades en el manejo de aplicación OHS.
- Talento: acciones inherentes al Proyecto de Gestión del Talento.
- Digitalización: desarrollo y adquisición de conocimientos iniciales en digitalización empresarial.
- Legislación: formación obligatoria por normativa reguladora vigente.
- Prestación de servicio: conocimiento específico de los servicios y productos QP.

En el año 2019, en Quirónprevención se han impartido **57.861 horas de formación**, lo que equivale a **14,79 horas de formación por empleado**. El **100%** de los empleados han pasado por alguna actividad formativa.

Horas de formación por categoría profesional

		2018	2019
A-B	Dirección & Mandos Intermedios	35.468	41.093
C	Personal No Sanitario	78.250	84.614
D	Otro Personal Sanitario	12.194	16.952
E	Enfermería	136.433	181.189
F	Facultativos	14.470	27.275
TOTAL		276.815	351.123



En Quiróprevención, la formación tiene unos objetivos claros:

- Actualizar el conocimiento de manera que se consiga una adaptación idónea en el binomio persona-puesto.
- Promover el desarrollo integral del personal QP, posibilitando la promoción, a través de la adquisición de nuevas competencias profesionales.
- Facilitar la capacidad de adaptación del personal QP a los cambios tecnológicos y organizacionales futuros, a través de la implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y de nuevos modelos de organización del trabajo.
- Contribuir a elevar el nivel de motivación personal propiciando cambios de actitud orientados al desempeño de tareas, la gestión participativa y el compromiso individual.

- Actualizar el conocimiento derivado de la publicación de normativas legales actuales (PRL, ISO, ILO, GWO, TELCO, etc.)
- Favorecer la igualdad de oportunidades de acceso a las actividades formativas.

Los sistemas implementados para evaluar la calidad de la formación han dado unos resultados muy satisfactorios: un 82,84% de los empleados han afirmado estar muy satisfechos con la formación recibida.





Campus Quirónsalud

Comenzó su andadura en 2016 como una iniciativa corporativa para ir un paso más allá en la formación especializada de sus profesionales, y tres años después continúa dando impulso a la formación en el grupo.

En 2019 continúan las actividades de **Campus Quirónsalud** que ya venían desarrollándose en años anteriores. Por un lado, se gradúan los 55 alumnos de la tercera y cuarta edición de los programas superiores **Liderazgo y Gestión de Enfermería en Quirónsalud** y **Ser líder en Quirónsalud**, respectivamente, y arranca la **cuarta edición** del programa de **Liderazgo y Gestión de Enfermería**.



*Liderazgo y Gestión de Enfermería en Quirónsalud, III Promoción
Ser líder en Quirónsalud, IV Promoción*

En 2019, 1.300 profesionales han asistido a jornadas formativas y de benchmarking hospitalario en Campus Quirónsalud

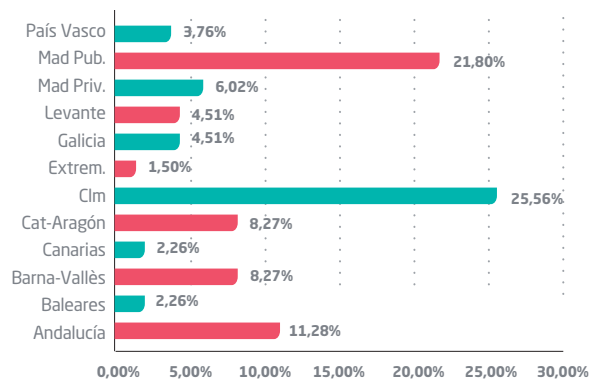


En 2019 se han organizado nuevas ediciones de jornadas que vieron la luz en años anteriores, tales como la **II Jornada de Benchmarking Hospitalario en Quirónsalud** y la **VI edición del Seminario Internacional de Seguridad del Paciente y Excelencia Clínica**. Con un largo recorrido ya en el grupo y esperado por profesionales de todo el país cada año, este seminario contó con la participación de ponentes de organizaciones de prestigio a nivel mundial que representan pluralidad de enfoques y estrategias en la cultura de la seguridad del paciente, como Paula Wilson, presidenta y delegada de la **Joint Commission International**, la Dra. Cat Chatfield, editora del **British Medical Journal**, o el Dr. Antonio Capone Neto, Director de Seguridad del Paciente del **Hospital Israelita Albert Einstein** en São Paulo, Brasil.

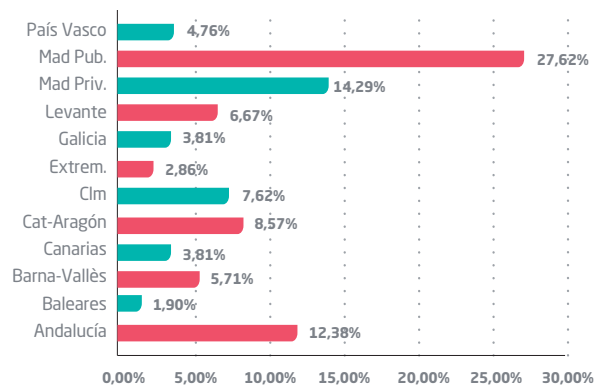
Se presentaron además los trabajos ganadores del Premio a las Mejores Iniciativas de Seguridad del Paciente de la edición anterior, y se anunciaron los ganadores de 2019.



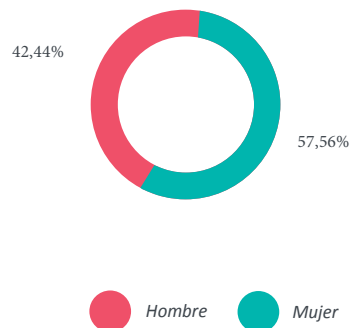
PROPORCIÓN POR REGIÓN
ALUMNI SER LÍDER EN QS 2016-2019 (ED. 1-4ª)



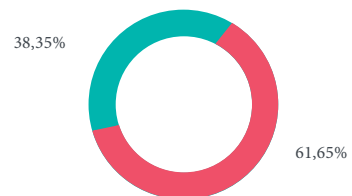
PROPORCIÓN POR REGIÓN ALUMNI LIDERAZGO
Y GESTIÓN ENFERMERÍA 2016-2019 (ED. 1-4ª)



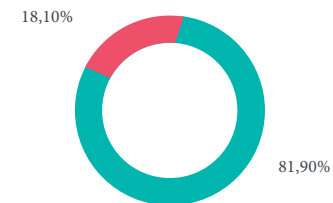
% HOMBRES / MUJERES ALUMNI CAMPUS 2016-2019



% HOMBRES / MUJERES ALUMNI "SER LÍDER EN
QS 2016-2019"



% HOMBRES / MUJERES ALUMNI "LIDERAZGO
Y GESTIÓN DE ENFERMERÍA EN QS 2016-2019"



● Hombre ● Mujer

Otro de los objetivos de Campus Quirónsalud, **reforzar el networking del grupo** en general y de sus especialidades en particular, sigue reflejándose en primeras ediciones de jornadas como **The Future of Cardiac Diagnostics and Treatment**, que recibe en marzo en Teknon a más de 120 especialistas del grupo y fuera de él, para compartir la experiencia de las figuras más relevantes de los distintos campos asociados al tratamiento de la patología cardiovascular. De la mano del nuevo Instituto del Corazón Quirónsalud Teknon y del **Leipzig Heart Institute**, estos profesionales contribuyeron con esta jornada a la mejora de los resultados de los tratamientos de esta enfermedad y de la calidad de vida de los pacientes, así como a garantizar la aplicación de los últimos avances terapéuticos y de los modelos más vanguardistas, junto con un trato basado en la calidez humana, sello diferencial del modelo de excelencia por el que apuesta Quirónsalud.

En esta misma línea, destacar la **I Jornada de Obstetricia y Ginecología Quirónsalud** que tuvo lugar en octubre en el Hospital Quirónsalud Madrid, con la entrega del primer Premio Quirónsalud en Obstetricia y Ginecología al proyecto "Mejorando la seguridad del paciente a través de la simulación en emergencias obstétricas", del Hospital Universitario Infanta Elena.

Con la **I Jornada Red de Neumología Quirónsalud**, celebrada en noviembre en el Hospital Quirónsalud Málaga, se continuó estableciendo un plan de trabajo conjunto y de colaboración de los servicios de neumología de los hospitales de Quirónsalud, congregando a medio centenar de especialistas del Grupo. En esta jornada se abordaron aspectos de gestión clínica según los diferentes modelos de organización existentes en los diferentes hospitales y se profundizó en el análisis de los protocolos de práctica clínica para enfermedades respiratorias, como asma y EPOC, con el objetivo de unificar la atención a los pacientes en los hospitales del Grupo.



I Jornada Red de Neumología Quirónsalud



I Jornada Red de Neumología Quirónsalud

Para desarrollar la investigación y la innovación en la atención sanitaria, se convocaron por primera vez en 2019 los **Premios de Investigación Junior y Senior de Quirónsalud, el Premio Profesor Julio Rodríguez Villanueva a la mejor tesis doctoral, las Becas de estancia formativa y los Premios Fundación Quirónsalud a la innovación asistencial y a la transformación digital en salud**, dedicados a impulsar la investigación en salud, la innovación en la investigación biomédica, la innovación asistencial y la transformación digital en salud.

En la **I Jornada de Investigación e Innovación Quirónsalud**, celebrada en el Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, se hizo entrega de estos premios y se destacaron las principales líneas del **Plan Estratégico I+i 2018-2020 del Grupo**. Otro de los hitos de 2019 para el grupo, la construcción y puesta en marcha del primer centro de protonterapia de España, se vio reforzado por el **III Simposio Internacional de Protonterapia**, celebrado en octubre en el Hospital Quirónsalud Madrid. Este centro es el primero de sus características en España y es testimonio patente del compromiso de Quirónsalud con la innovación, la seguridad y la

atención al paciente, consolidando la posición del grupo como líder en el tratamiento oncológico en nuestro país.

La jornada, a la que acudieron más de 200 profesionales, contribuye a la excelencia clínica en radioterapia, y sirvió para compartir, debatir y acordar las mejores prácticas y pautas clínicas para la terapia de protones, como una herramienta integral en la lucha contra el cáncer, una terapia capaz de irradiar el tumor minimizando al máximo la afectación de los tejidos sanos de alrededor.



III Simposio Internacional de Protonterapia. Dr. Raymond Miralbell, Director médico del Centro de Protonterapia de Quirónsalud

Durante los dos días que duró este simposio, los asistentes pudieron visitar el Centro de Prototerapia y acudir a 26 ponencias a cargo de diversos profesionales de reconocido prestigio internacional en relación con la terapia de protones, que explicaron los tipos de tumores concretos que son aptos para beneficiarse de ella y las pautas y procesos multidisciplinares específicos que implica su óptima utilización.

En 2019 y los años venideros, la sanidad se enfrenta a una gran crisis en enfermería, debido a la escasez de sus profesionales. Con el fin de buscar soluciones para el colectivo, en este aspecto y otros, se celebró en Toledo la **IV Jornada de Cuidados en Quirónsalud**, que en esta edición se abrió ya a todos los profesionales sanitarios del país y Latinoamérica dedicados a cuidar del paciente.



IV Jornada de Cuidados en Quirónsalud

La jornada concluyó con la entrega de premios a las mejores comunicaciones orales y pósters presenta-

dos en este encuentro. El primer premio fue otorgado al póster 'Vivir con un estoma', presentado por el Hospital Universitario Rey Juan Carlos, mientras que el segundo premio fue para el titulado '*Estrategias tecnológicas y no tecnológicas para la administración segura de medicación*', de la Clínica Medellín de Colombia.

En cuanto a las presentaciones orales, el primer premio recayó en el Hospital Universitario General de Cataluña por su trabajo '*Favoreciendo el vínculo materno filial en UCI: humanización y seguridad*'.

El segundo premio fue para la comunicación '*Impacto de la e-salud en la atención al paciente oncohematológico y sus familias*', presentado por el Hospital Universitario Rey Juan Carlos. Asimismo, la comunicación oral más valorada por los participantes en las jornadas fue el trabajo '*Esterilización: el corazón que hace latir al quirófano*', del Hospital Universitario Infanta Elena.

En 2020, Campus Quirónsalud mantendrá las siguientes ediciones de jornadas como los seminarios de Experiencia del Paciente y de Seguridad del Paciente, la jornada de Investigación y la de Cardiología, y fortalecerá el networking de otras especialidades como pediatría y urgencias con nuevas jornadas.

Además, se juntará a los alumnos de los programas largos de Campus en unos Foros en los que se podrán analizar algunos de los frutos cosechados, pues en ellos se explicará el recorrido de aquellos proyectos de fin de curso que han sido implantados en el grupo.



5

Nuestros proveedores y colaboradores estratégicos

Aliados en nuestra misión





Nuestra cadena de suministro

Comunicación fluida y relación de máxima transparencia con nuestros proveedores, generando confianza mutua y buscando objetivos comunes.

Durante 2019 se ha avanzado en el proyecto de centralización del suministro de productos farmacológicos, buscando un concepto centrado en el abastecimiento estratégico, donde establecer alianzas con nuestros partners, desarrollar negocio con proveedores claves, consolidar las compras y desarrollar una cadena integrada de aprovisionamiento incorporando criterios de responsabilidad social corporativa.

Nuestra cadena de suministro la componen tres categorías de proveedores en función de producto/servicio:



Proveedores

Productos farmacéuticos
Sanitarios y protésicos

Equipos
médicos

Servicios

Los **proveedores protésicos, de material sanitario y farmacéuticos**, se gestionan de manera coordinada desde la Central de Compras del grupo.

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

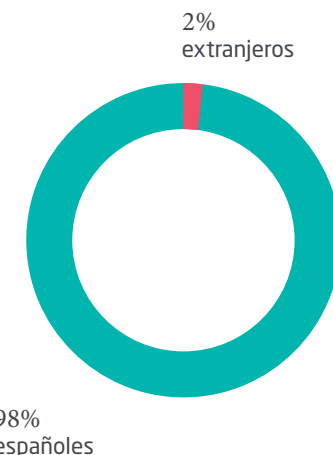
Por otra parte, desde la Dirección Corporativa de Calidad Asistencial se gestiona la relación con los **proveedores de equipos médicos**.

Nuestras prácticas de adquisición se centran en **proveedores locales**.



El 98% de los proveedores de productos farmacéuticos y sanitarios con los que trabajamos de manera corporativa presentan un CIF español.

Tan solo un 2% de las compras realizadas a nivel corporativo, pertenecientes al sector farmacéutico o sanitario, corresponden a proveedores extranjeros, principalmente sucursales en España de sociedades extranjeras.



Nuestro compromiso con la sostenibilidad implica contar con una cadena de valor responsable, sostenible y que comparta nuestros principios



CECO: Central de Compras Corporativa del Grupo Quirónsalud

En 2019 hemos continuado optimizando el proceso de suministro de materiales a los hospitales, logrando incrementar un 14% el volumen de compras gestionado por CECO. 119.871 referencias habilitadas para realizar pedidos de manera centralizada y trazable. Incremento del 10% respecto al año anterior.



Tras la vorágine de adquisiciones de grupos hospitalarios de los últimos tres años, **CECO (Central de Compras del Grupo Quirónsalud)** ha puesto el foco en agilizar y hacer lo más eficiente posible el proceso de gestión transaccional (P2P, Procure to Pay) del suministro de materiales a los hospitales. Se trabajan actualmente 6 familias de suministros a través de catálogos:

- Material sanitario de consumo
- Productos farmacéuticos
- Instrumental
- Otros aprovisionamientos
- Vestuario, lencería y calzado
- Alimentación

El material sanitario y los productos farmacéuticos representan el 93% del total de compra.

Respecto al **valor económico** de las compras gestionadas por la **Central de Compras del Grupo Quirónsalud**, éste ha sido en 2019 de **321,5 millones de euros**, lo que supone un incremento en el volumen de compras del 14% respecto al valor del año anterior

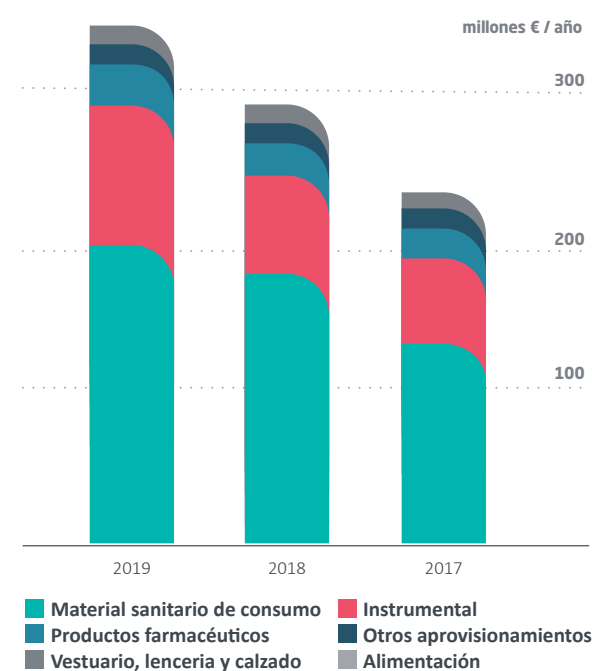
En 2019 contamos ya con un total de 119.871 referencias habilitadas para que los hospitales puedan realizar sus pedidos a los proveedores de manera centralizada y trazable, lo que supone un incremento del 10% respecto a 2018.

ARTICULOS CATALOGADOS POR AÑO / CATEGORÍA



Asimismo, el volumen de compras gestionado por CECO en 2019, se incrementó del orden de un 14% respecto a 2018.

VOLUMEN DE COMPRA € / AÑO / CATEGORÍA



Intercambio por EDI (Electronic Data Interchange)

Certificados electrónicos que garantizan la seguridad y calidad de los suministros

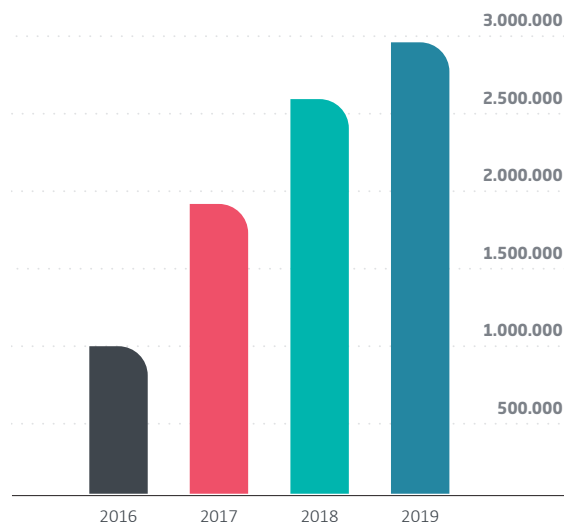
Los proveedores se encuentran clasificados en función del tipo de material que comercializan. Según esta clasificación, el proceso de compra y distribución varía, garantizándose en todo momento la **seguridad y calidad de los suministros** por los certificados electrónicos de las transacciones.

Continuando con la optimización a través de la gestión electrónica de las operaciones transaccionales del P2P dentro del grupo, la evolución en la cantidad de proveedores que pasan por EDI (Electronic Data Interchange) sigue siendo positiva, ya que sobre el número total de proveedores (1.060), el 49% están ya integrados en EDI.

En 2019 se incorporaron 35 proveedores más, lo cual supone un incremento del 7% respecto al año anterior.

En cuanto a la automatización de documentos, pedidos y facturas vía EDI, en 2019 se alcanzó la cifra de 1.306.000, lo que supone un 13% más que en el año 2018.

MEDIA VOLUMEN DOCUMENTOS POR EDI



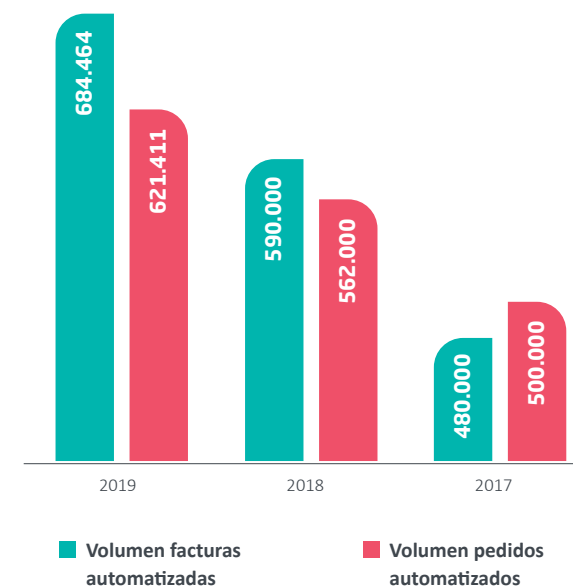
**El ahorro derivado de la facturación tramitada a través de EDI (en papel y diversos gastos derivados de su gestión) se estima en 3 euros por factura.*

Los datos de volumen y evolución respecto a 2018, de la cantidad de mensajes intercambiados por EDI

en la Central de Compras, ha sido de 2.096.000, lo que equivale a una media mensual de 173.122 mensajes.

Estas cifras suponen un importante ahorro derivado de la supresión del uso de papel en la operativa transaccional de la compra al evitar la generación de facturas, órdenes de pedido y albaranes, con un importante **impacto medioambiental positivo**.

VOLUMEN DE PEDIDOS / FACTURAS VÍA EDI

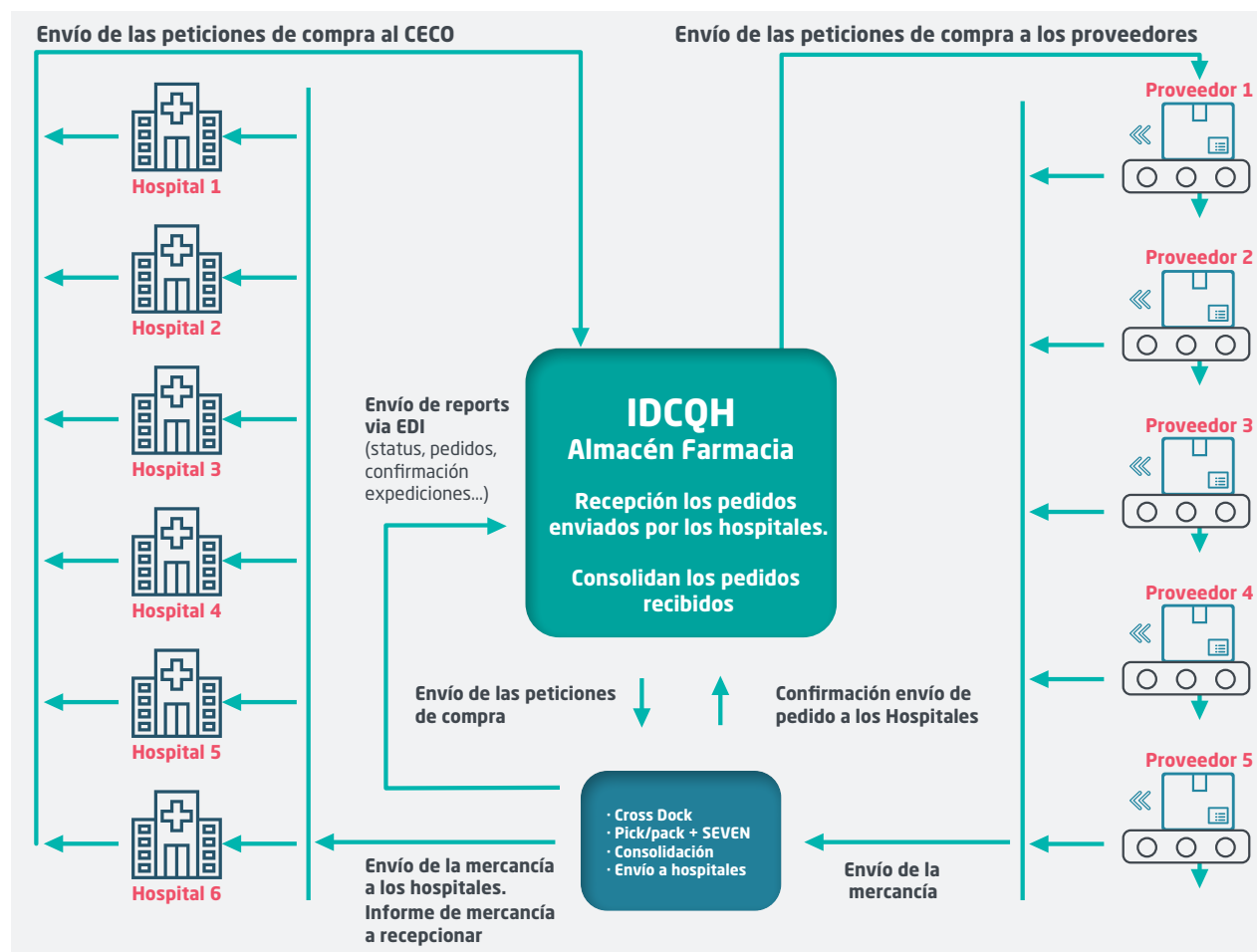


Proyecto de optimización del suministro de productos farmacológicos a hospitales

Con el objetivo de seguir optimizando el servicio a nuestros centros y hospitales, estamos trabajando en un modelo donde, a través de **un único punto logístico**, se reciban y unifiquen todas las solicitudes de **productos farmacológicos** de nuestros hospitales, organizando entregas de frecuencia diaria, incluso con rutas dedicadas, sin pedidos mínimos y con considerable reducción de la carga administrativa.

Se plantea subdividir la gestión del parque total de proveedores a través **dos modelos**:

- **“Centralizado”** enfocado a aquellos proveedores TOP 40 que esencialmente suponen la mayor facturación sobre el total, con el mayor nivel de transacciones pero menor número de proveedores.
- **“De Cola”** enfocado a aquellos proveedores que esencialmente suponen la menor facturación y su externalización aporta una mejora económica y de la operativa para los hospitales





Este modelo de suministro supone una mejor gestión asegurando:

- Cumplimiento estricto de los requerimientos establecidos en la legislación vigente minimizando riesgos en los procesos de suministro.
- Garantía de suministro a los hospitales en tiempo y forma.
- Optimización de los procesos y los stocks en los hospitales disminuyendo la carga administrativa, así como los stocks, y reduciendo la multiplicidad de canales de petición.
- Mejora en la trazabilidad del suministro del medicamento.
- Mejora en la gestión administrativa del proceso transaccional P2P (pedido/factura), incluyendo la gestión centralizada de incidencias.



Compras y contratación responsable

La Central de Compras del Grupo Quirósalud basa sus políticas de compra y contratación en el establecimiento de relaciones duraderas con sus proveedores, basadas en la confianza, el respeto mutuo y la transparencia.

Las relaciones con los proveedores deben estar basadas en la profesionalidad, el respeto mutuo y el reconocimiento de la consecución del **beneficio legítimo de ambas partes**, velando por el **cumplimiento de los compromisos acordados** y otras condiciones que se hubiesen establecido en el momento de la negociación.

CECO tiene como objetivo diseñar un procedimiento para establecer las directrices a seguir para cuidar y mejorar la gestión de sus proveedores, evaluando diversos aspectos sobre sus **capacidades y valores como empresa**, según unas pautas basadas en la experiencia, requerimientos y metodología. Este procedimiento seguiría una serie de principios que asegurarán el conocimiento y aceptación por parte de los proveedores del **Código de Conducta** exigido por Quirósalud, para aportar transparencia y calidad en el proceso de compra y contratación.

Una empresa homologada por Quirónsalud será una empresa que cumple con los requerimientos básicos esenciales que el grupo exige a sus proveedores de bienes y servicios, respecto a una serie de cuestiones concretas que se consideran de vital importancia:

- Aspectos Financieros y de gestión Administrativa: al corriente de pago de las obligaciones tributarias y de la Seguridad Social.
- Aspectos de **Compliance**, cumplimiento legal en todos los ámbitos.
- Aspectos de Prevención de Riesgos Laborales.
- Aspectos de Protección de Datos.
- Aspectos de gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud, relacionados con normativas ISO.
- Otros aspectos de Responsabilidad Social Coportativa.

La metodología se basará en un criterio de puntuación de los aspectos a evaluar en cada sección. A través de un formulario de homologación y según un esquema de puntuaciones establecido con un peso ponderado, se podrán evaluar automáticamente las respuestas de los proveedores y valorar la aptitud de un proveedor para adquirir la condición de homologado por Quirósalud, condición necesaria para poder suministrar productos o servicios.

Tras haber cumplido con el proceso, se asignará un

indicador clave al proveedor para identificarle con el **nivel de riesgo** que entraña la relación con ese proveedor.

Como palanca de garantía con nuestros proveedores, basamos nuestra política de compras en el establecimiento de acuerdos marco donde se estipulen las pautas a seguir a la hora de adquirir los diferentes productos para nuestros centros (plazos, precio, garantías, etc.), siempre cumpliendo con el marco legal establecido por Quirónsalud.

En los acuerdos marco establecemos las pautas a seguir a la hora de adquirir los diferentes productos para nuestros centros, detallando aspectos económicos, de calidad y seguridad. Todo este conjunto de acuerdos, conforman nuestro **catálogo general único** para el conjunto de nuestros hospitales, proyecto iniciado ya en el año 2015, buscando la máxima **unificación y transparencia**.

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

Comunicación fluida y relación de máxima transparencia con nuestros proveedores, generando confianza mutua y objetivos comunes.

Ya en 2017 pusimos 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.

En el caso de **Quironprevención**, la compañía dispone de sus propios procedimientos y protocolos de compras y contratación.

En su Política Ambiental se indica de manera expresa el compromiso de incluir consideraciones ambientales en las decisiones de compra y en el diseño de nuevos productos, siempre que sea tecnológicamente posible, así como en la selección de proveedores y subcontratistas, siempre que sus actividades puedan incidir en el comportamiento ambiental de la empresa.

Asimismo, se exige la firma de la **Carta Compromiso Responsabilidad a Proveedores**, de acuerdo al procedimiento implementado como parte de su Sistema de Gestión).

En el caso de algunos proveedores de Quironprevención, como el proveedor de material de oficina, mobiliario, tecnología, limpieza y material de seguridad, se ha seleccionado a una compañía que cuenta con reconocimientos ambientales y productos/servicios sostenibles, tanto desde el punto de vista ambiental y de reducción de su huella de carbono, como desde un enfoque social, promoviendo iniciativas por la educación infantil de países en vías de desarrollo.

Colaboradores estratégicos

Mutuas, Aseguradoras y Entidades Médicas son para Quirónsalud aliados estratégicos que nos permiten llegar al mayor número posible de pacientes, proporcionando un servicio de calidad con elevados índices de satisfacción.

La relación con estos grupos de interés se lleva desde el Área Corporativa de Operaciones de Quirónsalud, en la que se marcan las pautas de gestión que se canalizan mediante una comunicación permanente y directa desde nuestras Delegaciones Territoriales.

Mantenemos **acuerdos marcos con las principales aseguradoras del sector**, en los que se define el modelo contractual abordando no sólo acuerdos de precios, sino también compromisos de volúmenes e indicadores clave de calidad asistencial.





6

Comprometidos con el medio ambiente

Esencial para la salud





Principio de precaución y mejora continua

Aplicamos el principio de precaución para minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad, tomando las medidas preventivas adecuadas y avanzando así en la mejora continua hacia procesos más respetuosos con el entorno.

La contaminación es un problema a escala mundial y local: según la OMS, 9 de cada 10 personas respiran aire contaminado, a lo que hay que añadir muertes, enfermedades y alergias relacionadas con esta causa.

Son datos preocupantes que nos empujan a buscar soluciones, con un compromiso aún mayor teniendo en cuenta que **nuestra misión es preservar la salud de las personas.**

En Quirónsalud nos sumamos al reto del desarrollo sostenible y mantenemos nuestros principios básicos de actuación ambiental:

Nuestro **Plan de Medio Ambiente** está orientado a la actividad que se desarrolla en los hospitales, por ser en ella donde identificamos los aspectos más significativos y nuestros principales impactos.

La **Dirección Corporativa de Quirónsalud** impulsa la gestión ambiental de la compañía, desplegando objetivos específicos para todos los hospitales.

A nivel corporativo, existe un **grupo de trabajo multidisciplinar** en medio ambiente, así como un **Comité de Medio Ambiente** también multidisciplinar en cada uno de los hospitales.

- Fomentar la **ecoeficiencia** mediante el uso racional de recursos naturales y el apoyo firme en la **lucha contra el cambio climático.**
- Prevenir la contaminación mediante la **minimización de residuos** y potenciando el **uso de productos respetuosos con el medio ambiente.**
- **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.



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Un entorno saludable es crucial para la salud, foco de nuestra actividad; por ello, la protección del medio ambiente es un asunto de máxima relevancia para Quirónsalud

Certificaciones ambientales

A lo largo de los años, como parte de la estrategia corporativa del grupo, se ha ido ampliando la certificación ambiental, alcanzando en el año 2019 un total de **42 hospitales certificados** en España conforme a la **Norma ISO 14001**.

Los hospitales que todavía no disponen de esta certificación son los de nueva incorporación a Quirónsalud; irán de manera progresiva adaptándose a las políticas ambientales del grupo.

El Hospital Quirónsalud Córdoba se ha sumado en 2019 a la certificación ambiental ISO 14001.

El Sistema de Gestión de Quirónsalud, certificado en ISO 14001, es un **sistema de gestión multisite** fundamentado en la estrategia común de la compañía y siendo sus pilares básicos el liderazgo, la gestión del riesgo y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. El sistema está diseñado de tal manera que garantiza la ágil integración de cada nuevo centro, bajo herramientas y métodos estandarizados de trabajo y medición.

Por su parte, **Quironprevención** cuenta también con la certificación de su Sistema de Gestión Ambiental conforme a la Norma ISO 14001 desde el año 2015.

El Sistema de Gestión Ambiental de Quirónsalud tiene como base una política que incluye el compromiso de cuidar y preservar el entorno que nos rodea a través de la promoción de iniciativas ambientales, de la aplicación de medidas de protección del medio ambiente y de la prevención de la contaminación, así como del cumplimiento de los requisitos aplicables para lograr la mejora continua de la organización.

Esta política ha sido extendida a todos los hospitales y centros del grupo. Se encuentra disponible en la página web, en la intranet de la organización y visible al público en todos los hospitales.

Así mismo, en el marco del Sistema de Gestión se promueve la excelencia mediante un modelo de gestión de mejora continua que establece objetivos que implican a todos los niveles.

Identificación de impactos ambientales significativos

Anualmente identificamos y evaluamos los aspectos e impactos ambientales de las actividades y servicios en los hospitales, con el fin de determinar, mediante el uso de unos criterios establecidos en nuestro sistema de gestión, aquellos que resultan significativos.

Del resultado de la evaluación de aspectos ambientales actualizada en 2019, se concluye que los aspectos significativos en el mayor número de hospitales son los siguientes:

- Residuos: biosanitarios especiales, citotóxicos, residuos de laboratorio, residuos de medicamentos y envases contaminados.
- Consumo de gas natural
- Consumo de gases medicinales
- Consumo de papel

Así mismo, igualmente se han evaluado los aspectos ambientales que se puedan generar en situaciones potenciales de emergencia y se han identificado los siguientes:

- Emisión de gases y generación de residuos derivados de un incendio
- Explosión de botellas y depósitos a presión
- Contaminación biológica
- Fuga de gas refrigerante

En el año 2019 se ha realizado una **evaluación de riesgos ambientales en los hospitales** del grupo, evaluando riesgos asociados a una posible gestión inadecuada de aspectos ambientales o de incum-

plimientos normativos, categorizando los mismos por niveles de riesgo de cara a actuar de manera efectiva sobre ellos.

Objetivos de mejora

En 2019 se han establecido en los hospitales **objetivos ambientales corporativos** encaminados a:

- Mejorar la gestión de residuos hospitalarios, implantando el **procedimiento corporativo de gestión intrahospitalaria de residuos**.
- Fomentar la **comunicación ambiental** con partes interesadas.
- Mejorar el seguimiento de los **requisitos legales ambientales**.
- Aumentar la **concienciación** ambiental de la compañía.

Estos objetivos ambientales generales han sido desplegados en 103 metas en los hospitales y en otras 6 metas desde el área corporativa, las cuales han sido implantadas con un nivel de consecución del 89% y 67% respectivamente.

Comunicación y sensibilización ambiental

En el año 2019 la comunicación ambiental hacia los trabajadores del grupo, así como hacia pacientes y usuarios de nuestros hospitales, estuvo encaminada a la sensibilización respecto al **cambio climático** y la **movilidad sostenible**.

Ejemplos de nuestras acciones en comunicación y sensibilización ambiental:

- **Día Mundial del Medio Ambiente**, 5 de junio. La temática en 2019 fue la movilidad sostenible, en relación con la reducción de la contaminación atmosférica y la afección de ésta a la salud.
- **Semana de la movilidad**, del 16 al 22 de septiembre. Se lanzó una encuesta de movilidad de empleados y se procedió al sorteo de una bicicleta eléctrica.



Lanzadera Día Mundial del Medio Ambiente 2019. Movilidad sostenible



Modelo de díptico entregado en el Día Mundial del Medio Ambiente 2019. Movilidad sostenible.



Lanzadera de la Semana de la Movilidad 2019.





Campaña de sensibilización ambiental Hospital Quirónsalud Torreveja

Consumo eficiente de recursos

Somos cada vez más conscientes de que un consumo responsable de los recursos es vital para contribuir a un desarrollo sostenible.

Eficiencia energética

Los hospitales son instalaciones que requieren de un gran consumo energético, ya que se mantienen en funcionamiento las 24 horas del día y los 365 días del año, sin poder parar su actividad y requiriendo además unas condiciones especiales de climatización y renovación del aire por motivos de seguridad y de confort de los pacientes.

Por tanto, para Quirónsalud es una prioridad la eficiencia energética y la minimización de los impactos ambientales derivados de este consumo.

Tanto la construcción de nuevos hospitales, como la ejecución de nuevos proyectos y reformas, se diseñan y ejecutan teniendo en cuenta la mejora en el uso y consumo de energía, con equipos de alta eficiencia energética, sistemas de control y gestión, iluminación LED y fuentes de generación de energía renovable.

Como parte de nuestro plan de mejora ambiental, se han aplicado en nuestros centros medidas de eficiencia energética tales como la mejora del control y la gestión de la producción de frío y calor y su distribu-

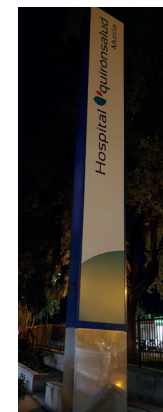
ción, la renovación de los equipos de producción por otros de mayor eficiencia energética, la renovación de los sistemas de iluminación para implantación de tecnología LED, el control de los gases fluorados de efecto invernadero, la instalación de calderas de apoyo de biomasa y la instalación de colectores solares, entre otros.

Como ejemplos, destacar el proyecto de sustitución de luminarias e implementación de alumbrado LED en el **Centro Médico Teknon**, con importantes mejoras en el consumo energético, pasando de un consumo de 200kw/día a 30 kw/día en el hall principal del hospital, así como el proyecto de eficiencia energética acometido en el **Hospital Quirónsalud Toledo**, también con sustitución de luminarias, e incorporando sensores y relojes automáticos para apagado nocturno de luces en zonas y pasillos donde no se precisen.

Así mismo, también realizamos periódicamente campañas de concienciación acerca del uso responsable de la energía. Como ejemplo, el 30 de marzo varios de nuestros hospitales, como el caso del Hospital Quirónsalud Murcia, y los Hospitales Quirónsalud Málaga y Marbella se apagaron por "La Hora del Planeta", como

una acción simbólica para reflexionar sobre el cambio climático, realizando también una labor de difusión a través de las redes sociales.

Los hospitales certificados en la norma ISO 50001 son: Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, Hospital Universitario Infanta Elena, Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital Universitario General de Villalba, Hospital La Luz y Hospital Ruber Internacional.



El Hospital Quirónsalud Murcia se apaga por la "Hora del Planeta"

6 de nuestros hospitales cuentan con Certificación ISO 50001: Sistema de Gestión de la Energía



Realizamos un control mensual del consumo energético en cada uno de nuestros hospitales, analizando periódicamente los resultados en colaboración con un gestor energético, quien asesora al grupo en la optimización del uso de la energía.

Así mismo, contabilizamos los consumos en todas nuestras instalaciones, como parte del cálculo que anualmente realizamos de nuestra huella de carbono.

El consumo energético en 2019 para la totalidad del Grupo Quirónsalud ha sido de 314.976 MWh.

Hemos logrado optimizar el uso de la energía, ya que a pesar de que el consumo total ha aumentado levemente en valor absoluto, también ha aumentado la actividad, la superficie de los centros y el equipamiento instalado. Esto se evidencia en los indicadores relativizados a la actividad (*).

En el caso de Quironprevención, se ha logrado disminuir el consumo eléctrico en un 25%.

Los resultados de indicadores de consumo energético y su evolución en el **periodo 2018-2019** son los siguientes:

EVOLUCIÓN EN EL CONSUMO ENERGÉTICO DEL GRUPO QUIRÓNSALUD (**)

	2018	2019
Consumo eléctrico (MWh)	204.005	210.563
Consumo de gas natural (MWh)	92.819	100.169
Consumo de biomasa (MWh)	104	105
Consumo de gasoil (MWh)	4.320	4.140
Consumo TOTAL (Mwh)	301.248	314.976

(**) Los resultados comparativos mostrados se corresponden con la actividad del Grupo en España. Desde 2019 se han empezado a contabilizar indicadores de centros ubicados en Latinoamérica y en próximo ciclo de reporte se incluirá información sobre ellos. Estos datos ya están contemplados de manera agregada en el EINF 2019, disponible en la web de la compañía.

Se ha procedido a recalcular consumos de 2018 para poder efectuar la comparativa bajo los mismos criterios de cálculo con una mayor precisión.



Consumo de agua

El agua que se consume en los centros procede de la red de abastecimiento municipal, de acuerdo con las limitaciones locales.

En los diferentes centros se continúan implementando medidas para la optimización del consumo de agua, tanto en lo que se refiere a nuevos mecanismos e instalaciones, como a la revisión de sistemas existentes y mantenimientos preventivos.

En 2019 se han consumido en el grupo Quirónsalud 1.425.876 m³ de agua, lo cual supone un incremento del valor total, pero una reducción en cuanto al consumo por actividad (acto asistencial).

Como una muestra más del compromiso ambiental del grupo, varios de nuestros centros se han sumado a la celebración del **Día Mundial del Agua**.



Entre otras iniciativas, el **Hospital Universitario Rey Juan Carlos** se sumó al Reto del *Agua del Canal de Isabel II*, campaña para la sensibilización en el consumo responsable de agua a los usuarios del Hospital.

Consumo de materias primas

El grupo Quirónsalud necesita para el desarrollo de su actividad una gran cantidad de materiales, gases medicinales y productos químicos, como recursos de mayor impacto ambiental.

Para el estudio de huella de carbono realizado en 2019, se han tenido en cuenta los consumos de gas anestésico (N₂O) y gases refrigerantes fluorados recargados en los centros Quirónsalud: R410A, R407C, R404A, R134A, R422A, R424A, R422D, R442A, R449A y R507:

- Consumo en 2019 de N₂O empleado como agente anestésico: 46.692 kg
- Consumo en 2019 de gases refrigerantes: 2.002,94 kg

En cuanto a los productos químicos de limpieza y desinfección, nuestros esfuerzos se centran en optimizar el consumo, empleando productos más ecológicos, eliminando uso de plástico y aumentando la vida útil de materiales, en la medida de nuestras posibilidades.





Contamos con un proveedor a nivel corporativo que proporciona los productos de limpieza de los centros y de las áreas de restauración. Prácticamente la totalidad de los productos empleados permiten el reciclado del envase y aseguran las prácticas más óptimas de uso desde el punto de vista de minimización de su impacto ambiental.

Utilizamos productos que disponen de dosificación automática y formatos concentrados, así como las alternativas más ecológicas de los productos.

Contribuimos a la eliminación de residuos plásticos sustituyendo botellas por fuentes de agua. También se han sustituido vasos plásticos por material biodegradable en muchos centros.

Por el medioambiente

Adiós plástico

450 AÑOS EN DESCOMONERSE

Bienvenida fuente

SPS Servicios Personales y Salud, S.L.

Hospital Universitari General de Catalunya

quironsalud La salud persona a persona

En **Quironprevención** se ha logrado **incrementar en un 31% el volumen de compra de productos con criterios ecológicos** respecto al año anterior, especialmente consumibles y equipos de oficina, higiene y limpieza.

Asimismo, el consumo de papel ha disminuido en un 13% respecto al año anterior y el 95% del papel utilizado posee certificación *FSC* y *ECOLABEL*.



Comprometidos en la lucha contra el cambio climático

El cambio climático es sin duda uno de los principales retos que debemos afrontar para proteger a la humanidad; todos jugamos un papel clave para revertir el calentamiento global del planeta.

En 2019 hemos actualizado y optimizado el cálculo de la Huella de Carbono de Quirónsalud

Trabajamos cada año para reducir las emisiones generadas debido a nuestra actividad, tratando de lograr un modelo de negocio más sostenible y respetuoso con el entorno en el que operamos.

Desde el año 2016 venimos desarrollando un ambicioso estudio de las emisiones generadas por nuestra actividad, que sin ser intensiva en emisiones de gases de efecto invernadero, consideramos tiene un potencial de mejora para poder aportar a la lucha común contra el cambio climático.



Todos nuestros hospitales son conscientes de la importancia del control de las emisiones a la atmósfera de aquellos focos emisores, como las calderas de combustión o la carga de gases refrigerantes de los equipos de climatización.

Por ello, cada hospital dispone de programas preventivos de mantenimiento para conservar sus condiciones óptimas de funcionamiento y mantener un control periódico de las instalaciones industriales, mediante los cuales se revisan todas las operaciones que puedan generar emisiones a la atmósfera.

Todas las operaciones de mantenimiento por gama de instalaciones se describen en el Manual Corporativo de Procedimientos de Instalaciones.

Respecto a los equipos que contienen gases fluorados de efecto invernadero, como los sistemas de climatización, realizamos de manera estricta los controles de fugas pertinentes según lo establecido en la normativa vigente.

El estudio de emisiones lo desarrollamos junto con la *Fundación Ecología y Desarrollo (Ecodes)* y

CeroCO2, iniciativa pionera en España cuyo objetivo es reducir el impacto provocado en el clima como consecuencia del desarrollo de una actividad, 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, GLP y gasóleo**, el consumo de **protóxido de nitrógeno (óxido nítrico)** empleado como agente anestésico, las emisiones de GEI directas de vehículos propios de algunos centros y las emisiones de las **fugas de los gases refrigerantes** empleados en los sistemas de refrigeración. (R410A, R407C, R404A, R134A, R422A, R424A, R422D, R442A, R449A y R507).
- **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, aún siendo consecuencia de las actividades de la organización, se originan en fuentes de GEI que pertenecen o son controladas por otras organizaciones.

Las metodologías GHG Protocol e 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.

Así mismo, desde 2018 ya se han considerado en este alcance también las **emisiones asociadas a los residuos generados, contabilizando ya también en 2019 los residuos no peligrosos**.

La huella total calculada en 2019 para el Grupo Quirónsalud es de **114.876,31Tn** de $\text{CO}_{2\text{eq}}$, **4,68 kg $\text{CO}_{2\text{eq}}$ /actividad** y **89,89 kg $\text{CO}_{2\text{eq}}$ /m² construido**.

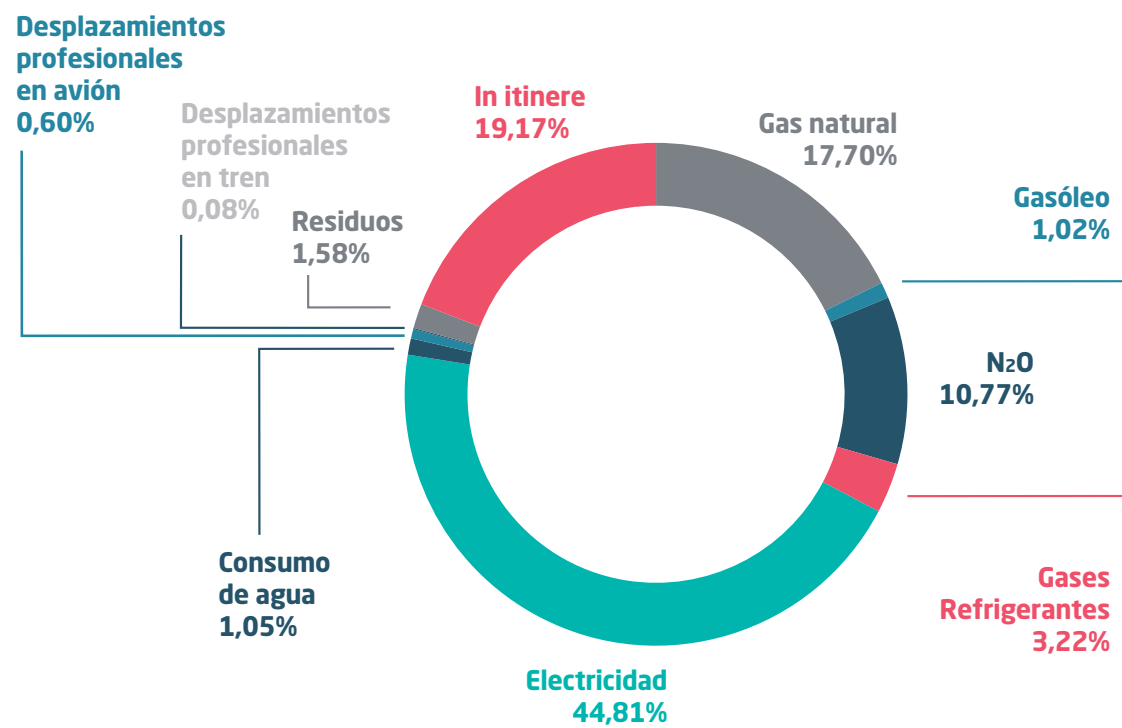
Disminuye en torno a un 26% el indicador de emisiones por actividad entre 2016 y 2019 y en torno a un 11% el indicador de emisiones por superficie entre 2018 y 2019.

El 95% de las emisiones corresponden a los centros de Quirónsalud y el 5% restante a las emisiones de la actividad de Quironprevención.

A continuación, se muestran los resultados más representativos del estudio de emisiones:



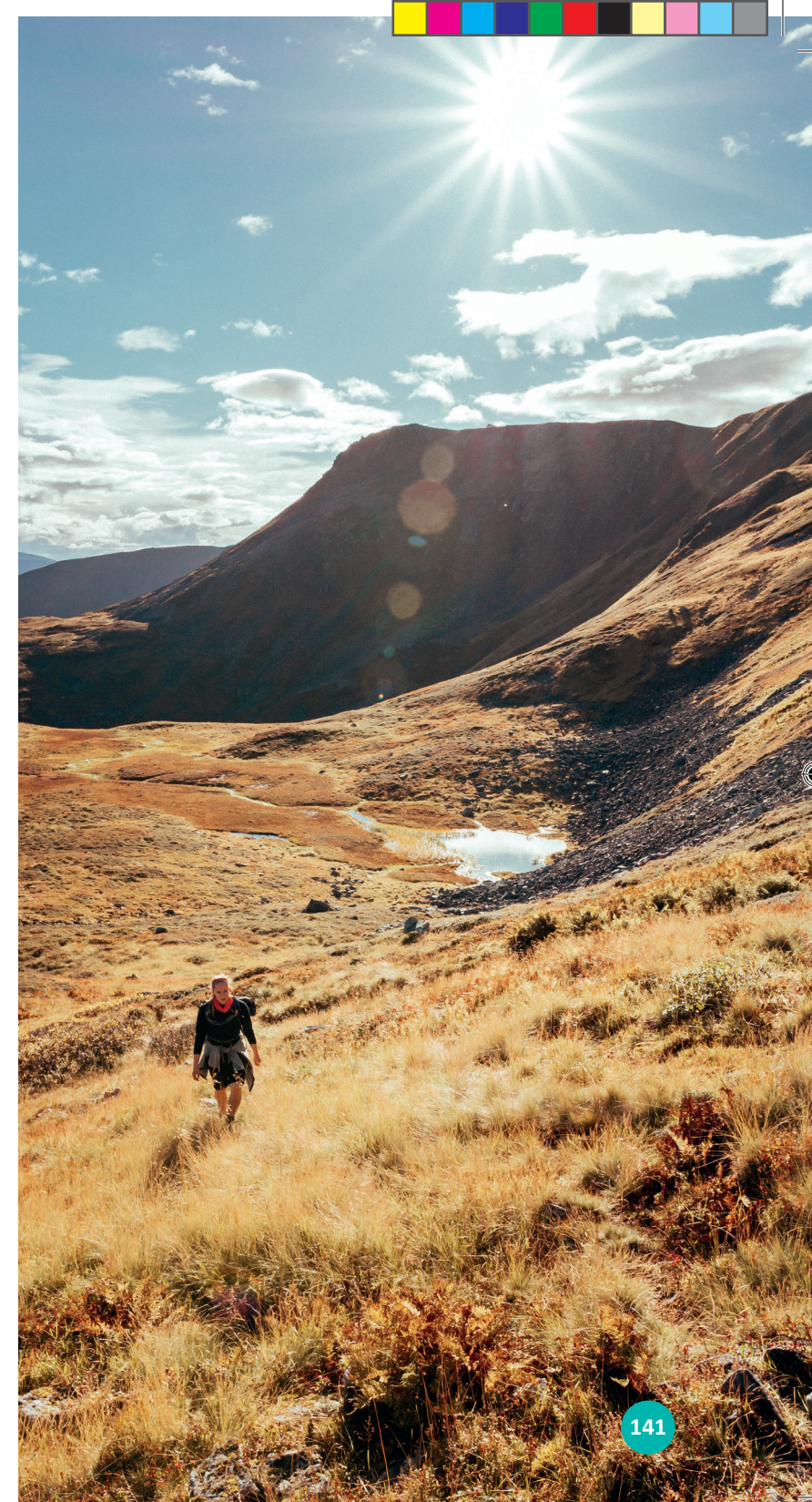
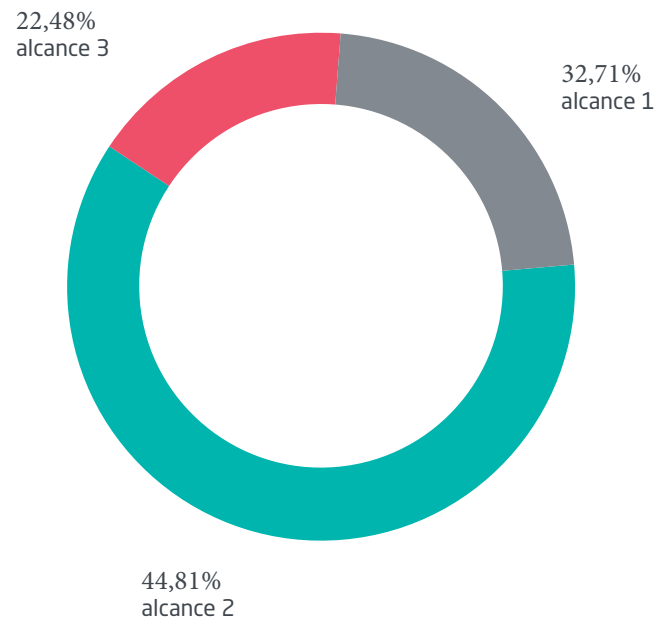
REPARTO EMISIONES QUIRÓNSALUD 2019





En cuanto al **reparto de emisiones por alcances**, las emisiones de CO2 eq del Grupo Quirónsalud están mayoritariamente recogidas en las emisiones indirectas de Alcances 2 y 3.

REPARTO EMISIONES POR ALCANCE QUIRÓNSALUD 2019



Se ha logrado reducir las emisiones totales, destacando el avance en cuanto al resultado para el Alcance 2, derivado de una optimización en el consumo de energía eléctrica.

El incremento en las emisiones de Alcance 1 se debe a un mayor consumo de gas anestésico y de

gases refrigerantes. En cuanto al ligero aumento en los resultados para el Alcance 3, éste se debe principalmente a una mejor recopilación de los datos, ya que año a año se van incrementando las fuentes de emisión consideradas en el cálculo y la precisión de los indicadores empleados.

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI POR ALCANCES (2018-2019)

	2018*	2019*
Alcance 1 (tCO ₂ eq)**	33.726,24	37.577,09
Alcance 2 (tCO ₂ eq)***	71.396,40	52.962,88
Alcance 3 (tCO ₂ eq)	28.148,83	29.839,92
TOTAL (tCO₂ eq)	133.271,47	120.379,88

* Información relativa a la actividad del Grupo en España.

** El valor de las emisiones de Alcance 1 para 2018 ha sido recalculado por un cambio de criterio: se considera que la totalidad del consumo de N2O empleado como gas anestésico es emitido a la atmósfera.

*** El valor de las emisiones de Alcance 2 para 2018 ha sido recalculado por un cambio de criterio: se aplica el factor mix energético de la comercializadora de energía eléctrica de Quirónsalud en 2018.





EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI POR ALCANCES (2018-2019)

	2018	2019
Gas Natural	19.256,065	20.334,241
Gasóleo	1.226,709	1.175,508
N ₂ O	11.455,420	12.373,380
Gases Refrigerantes	1.788,045	3.693,956
Electricidad	69.399,138	51.476,558
Consumo de agua	1.117,328	1.205,139
Desplazamientos profesionales en avión	437,362	684,093
Desplazamientos profesionales en tren	102,749	93,523
Residuos	1.452,349	1.818,125
In itinere	21.820,374	22.021,786

EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DE EMISIONES DE GEI

Indicadores QuirónSalud	2018	2019
tCO ₂ e/año	128.055,54	114.876,31
tCO ₂ e/empleado	4,68	4,00
kgCO ₂ e/m ² (construida)	109,63	89,89
kgCO ₂ e/m ² (útil)	136,34	-
kgCO ₂ e/actividad	5,87	4,68
tCO ₂ e/cama	19,02	15,97

Para la realización de los cálculos, los centros se clasifican en “Hospitales Grandes”, “Hospitales Medianos”, “Hospitales Pequeños” y “Otros Centros”, lo que nos permite hacer un seguimiento de las emisiones y ratios calculadas por Grupo y por centro, analizando los resultados y particularidades de cada caso con vistas al desarrollo de planes más precisos para posibles mejoras ambientales.

Destacar que **cinco** grandes hospitales han reducido sus emisiones, **mejorando el ratio de emisión por actividad en un 7,5%** (Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital Universitari Sagrat Cor, Hospital Ruber Internacional y HQS Sagrado Corazón).

Asimismo, el conjunto de los Hospitales pequeños ha logrado una reducción del ratio de emisiones por actividad en un **12%** entre 2018 y 2019.

El Grupo Quirónsalud ya controla sus principales fuentes de emisiones (alcances 1 y 2, y las más significativas de alcance 3); seguiremos con el cálculo

anual de emisiones haciendo un seguimiento de los indicadores establecidos, para seguir avanzando de manera eficiente, fijando objetivos de reducción realistas y centrados en aquellas fuentes de emisión y Centros que más atención requieran.

A lo largo del año se realizaron actividades ambientales dirigidas a la mejora de la biodiversidad y la lucha contra el cambio climático, tales como reforestaciones o limpieza de áreas naturales llevadas a cabo por personal de nuestros centros, como es el caso del *Proyecto Ecofluye* en el que participa el **Hospital Quirónsalud Murcia**, involucrando a nuestros profesionales en **acciones de voluntariado ambiental** como una actividad saludable, de sensibilización y actuación ambiental.

Seguimos asimismo 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).



A lo largo de 2019, este cluster ha trabajado en las implicaciones empresariales en el cambio climático y ha elaborado el informe “Claves para la transformación empresarial hacia una economía baja en carbono”,



presentado en un evento enmarcado en la COP25 de cambio Climático celebrada en Madrid en diciembre de 2019.

Este informe recoge los resultado del trabajo de este cluster e incluye los elementos fundamentales para que las empresas trabajen con éxito hacia la transformación de sus modelos de negocio ante la actual situación de emergencia climática.

Quirónsalud se ha unido también a la **Comunidad #PorElClima**, una plataforma de acción para implementar en España el acuerdo de París e impulsada por tres sectores claves: administraciones públicas, sector privado y entidades sociales.

Esta iniciativa nació para acelerar la acción climática en los diferentes sectores de la sociedad, y entre sus objetivos está el de reunir a diferentes agentes pioneros que ya están luchando frente a la crisis climática y reduciendo sus emisiones, con el objetivo puesto en la neutralidad para 2050.



Minimizamos el impacto de nuestros residuos



En 2019 hemos aprobado el procedimiento de gestión intrahospitalaria de residuos para su implantación en todos los hospitales del grupo.

Como consecuencia de las actividades desarrolladas en nuestros centros, los residuos generados por el Grupo Quirónsalud se clasifican en cuatro grupos principales:

- Residuos de origen no sanitario asimilables a los residuos domésticos (incluido papel, cartón, plástico y vidrio)
- Residuos de origen sanitario asimilables a urbanos
- Residuos biológicos
- Residuos químicos (donde se diferencian los residuos químicos propiamente dichos, de los residuos citostáticos)

Se han definido objetivos específicos relacionados con la mejora de la segregación de residuos, impulsando la formación y la monitorización de las cantidades de residuos generadas por tipo de residuo. También se han incluido cortes observacionales específicos de segregación de residuos.

Para optimizar esta segregación y reducir el impacto ambiental, a lo largo de 2019 se realizaron forma-

ciones a los mandos intermedios asistenciales y no asistenciales de todos los hospitales del grupo.

Así mismo, se realizaron formaciones grupales específicas a todos los centros que se certificaban por primera vez en ISO 14001.

Adicionalmente, se han llevado a cabo rondas de supervisión en las diferentes áreas de los hospitales y formaciones “in situ” al personal.

En este ámbito, destacar que el **Hospital Universitario Rey Juan Carlos** resultó finalista por la práctica ambiental “Estudios Observacionales de segregación de residuos”, reconocimiento del Servicio Madrileño de Salud.

Son también numerosos los actos desarrollados en nuestros centros en el **Día Mundial del Reciclaje**, 17 de mayo, como el **I Concurso “Recicla con Nosotros”** llevado a cabo en el **Hospital Universitario Rey Juan Carlos**, o diferentes actividades realizadas en el **Hospital Quirónsalud Torre vieja** para informar y fomentar la adecuada segregación y el reciclado de los residuos.

Por su parte, en el firme compromiso con el cuidado del medio ambiente, el **Hospital La Luz** logró en 2019 y en relación con su actividad asistencial, reducir en más de un 15% los residuos sanitarios generados con respecto al año anterior.

Indicadores de generación de residuos en Quirónsalud

	2018	2019
Residuos no peligrosos (t)	15.589	15.969

	2018	2019
Residuos biológicos	1.381	1.655
Residuos citostáticos	95	105
Residuos químicos líquidos	256	290
Residuos químicos sólidos	77	146
Otros residuos peligrosos	17	31
Total Residuos Peligrosos	1.826	2.228

Teniendo en cuenta la mayor actividad de nuestros centros, hemos logrado mejorar levemente el indicador de residuos peligrosos por acto asistencial, pasando de 76 a 69 g/acto asistencial en 2019. Continuamos trabajando para mejorar la metodología de toma de datos de la totalidad de hospitales del grupo, así como en Quironprevención, para lograr indicadores cada vez más precisos que nos permitan valorar de manera fiable la evolución en nuestra gestión ambiental y acometer las medidas necesarias por actividades y centros.

Residuos no peligrosos

Los residuos asimilables a residuos domésticos, tanto de origen sanitario como no sanitario, se recogen en los centros de forma separada, según su tipología y facilitando su posterior tratamiento y valorización, siempre que sea posible.



Los hospitales disponen de contenedores específicos para la segregación de las diferentes fracciones reciclables, ubicados en aquellos puntos donde la generación de este tipo de residuos es mayor, como

en los almacenes generales, farmacia, salas de espera y servicio de limpieza. Así mismo, las áreas de vending disponen de muebles integrados que facilitan la segregación de envases ligeros.

Residuos peligrosos

Estos residuos son entregados a gestores autorizados y su tratamiento difiere en función del grupo del que se trate:

- Residuos biológicos: esterilización/ incineración
- Residuos citostáticos: incineración
- Residuos químicos líquidos: neutralización y eliminación mediante procesos químicos.
- Residuos químicos sólidos: eliminación química.
- Otros residuos peligrosos no incluidos en las categorías anteriores: tratamiento según tipo de residuo del que se trate.

Desperdicio alimentario

A lo largo de 2019, los sistemas de gestión de la restauración colectiva del grupo se encaminan hacia

la mejora en la producción y el control de mermas, y por tanto a la disminución del desperdicio alimentario.

Así mismo, se continúa trabajando con los proveedores con el objetivo de que los servicios de entrega sean más habituales y de que en cada hospital se disponga únicamente de los stocks necesarios, lo que favorece el control de caducidades y por tanto la disminución del residuo.

En 2019 hemos comenzado con la implantación de un **nuevo sistema informático de restauración**, que nos permitirá ajustar los stocks de materia prima a la producción necesaria y **reducir** de manera considerable el **desperdicio alimentario**.

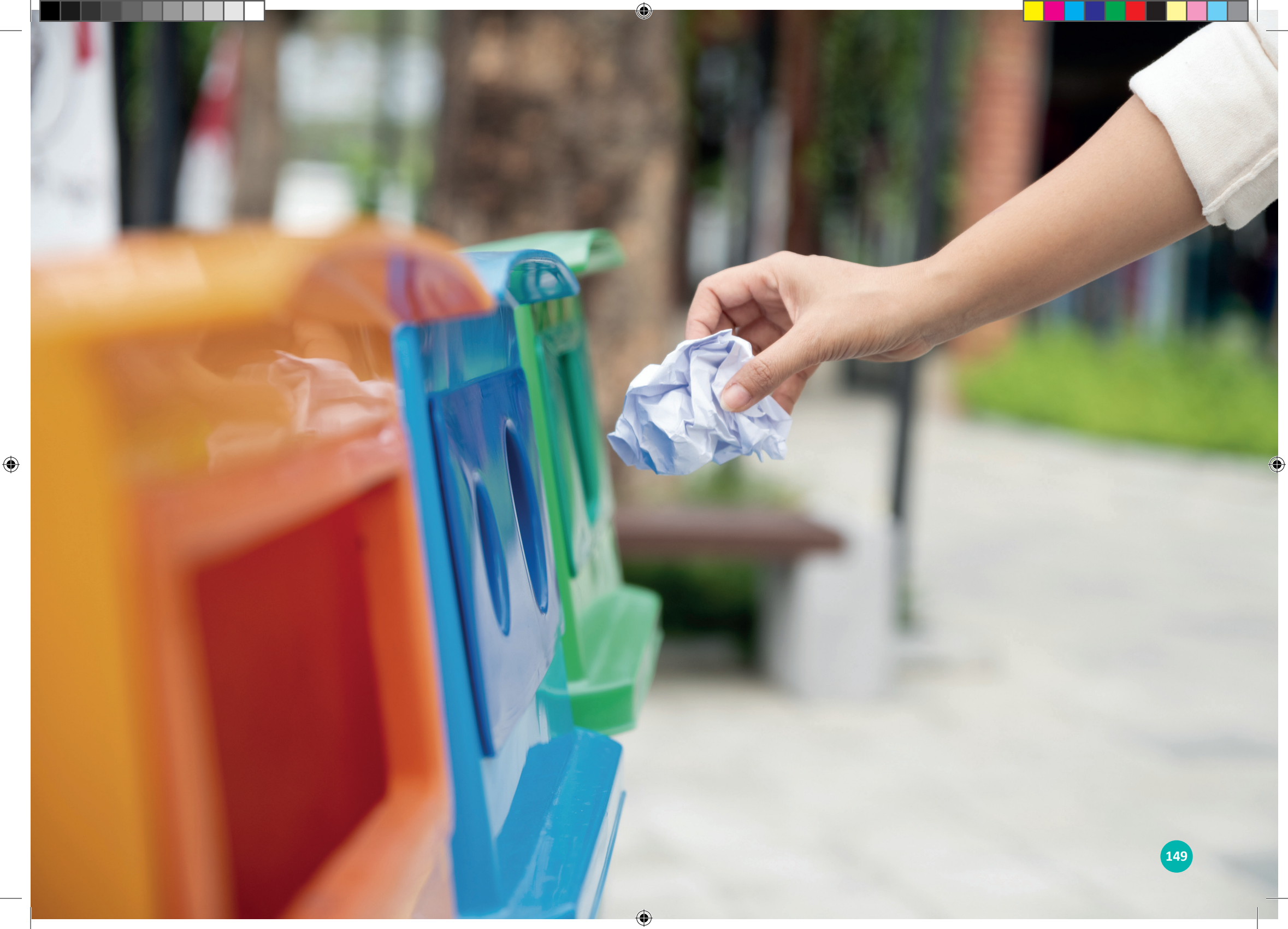
No se dispone por el momento de resultados de indicadores sobre desperdicio alimentario. Se seguirá trabajando sobre ello, a fin de poder controlar resultados sobre las mejoras incorporadas.

Vertidos líquidos

Los vertidos líquidos procedentes de los hospitales y centros Quirónsalud son aguas residuales de origen urbano que son vertidas a las redes de saneamiento municipales correspondientes. Por lo tanto, podemos considerar que la totalidad del agua consumida es el agua vertida a la red de alcantarillado.

Las aguas de proceso que por sus características tengan mezclas de productos químicos, como pueden ser las aguas de laboratorio, líquidos de conservación de muestras o mezclas de reactivos, se recogen por separado y son gestionadas como residuos peligrosos a través de los gestores autorizados y tratamientos mencionados anteriormente.

Para asegurar el adecuado control de las aguas vertidas, se realizan análisis de las aguas residuales de los hospitales con la periodicidad indicada por los órganos competentes en cada caso.



7

Nuestra vinculación con la sociedad

Compromiso social
integrado en el negocio





Iniciativas de acción social

Somos plenamente conscientes de nuestra responsabilidad directa sobre los desafíos actuales y de nuestra capacidad para aportar y contribuir a la justicia social.

Nuestro objetivo como compañía es mejorar la salud y el bienestar de las personas, fomentando hábitos de vida saludables y participando en diversas iniciativas sociales que nos permitan compartir recursos, conocimiento y experiencia.



Compartimos y transmitimos el valor de nuestra vocación

Quirónsalud promueve diferentes áreas de actuación en materia de acción social vinculadas con su ámbito de actividad, que se materializan desde los

propios hospitales en cada territorio y, en muchos casos, **en colaboración con entidades sociales de ámbito nacional o con entidades del entorno local**, poniendo en marcha numerosas iniciativas que podemos clasificar en tres tipos de acciones:

- Atención y acompañamiento a colectivos de pacientes
- Promoción de la salud
- Actividades deportivas solidarias

Además de estas acciones, en capítulo aparte se trata la cooperación internacional que Qirónsalud mantiene como una de las líneas de actuación más relevantes en cuanto a su compromiso social.

• Atención y acompañamiento a colectivos de pacientes

La salud y el bienestar de los pacientes es el eje principal sobre el que gira toda la actividad de Quirónsalud. Por ello, gran parte de nuestra acción social se dirige a compartir recursos, conocimiento y la experiencia de nuestros profesionales.

Los niños son siempre pacientes especiales para Quirónsalud y **nuestros hospitales se vuelcan en la puesta en marcha de iniciativas que mejoren su estancia y su bienestar**. Son numerosos los ejemplos de este tipo de acciones, entre las que se pueden mencionar campañas específicas en época navideña o celebraciones especiales, así como iniciativas enfocadas a mejorar su estado de ansiedad y con ello, el de padres y familiares.



Quirónsalud mantiene una apuesta firme y decidida por la acción social integrada en la propia actividad, identificando oportunidades y estableciendo alianzas para avanzar de manera más efectiva hacia una sociedad más justa y solidaria

En 2019 queremos destacar el avance en el Proyecto **Pediátrico Kenko de Quirónsalud**, que nace para acompañar a niños, padres y familias en aquellos momentos relacionados con el cuidado de la salud, tanto dentro del ámbito hospitalario, como en su día a día. Kenko significa “salud” en japonés, y es la personificación de la salud infantil en una niña.



Autora: **Lola González**, Directora Corporativa de Infraestructuras Quirónsalud

Este proyecto, desarrollado en colaboración con la **Fundación Quirónsalud**, está ya implantado en varios de nuestros hospitales y en marcha para otros



centros que estarán adheridos a la iniciativa en 2020. El objetivo es crear una conexión con nuestros pacientes pediátricos y sus familiares de manera que encuentren en Quirónsalud un aliado para cuidar su salud en todas las etapas de su crecimiento.

Hemos creado un universo de contenidos didácticos, educativos y lúdicos, cuyo eje central serán las aventuras de Kenko, ese personaje en torno al que gira todo el storytelling de este proyecto y que será hilo conductor de toda nuestra actividad enfocada a **nuestros pacientes más especiales: los niños.**



Como ejemplo de las iniciativas de nuestros centros en acompañamiento a pacientes y familias, el **Hospital Quirónsalud Barcelona**, el **Hospital Universitario Dexeus** y el **Centro Médico Teknon** colaboran con la Asociación Som Prematurs para acompañar y asesorar a las familias de bebés prematuros.



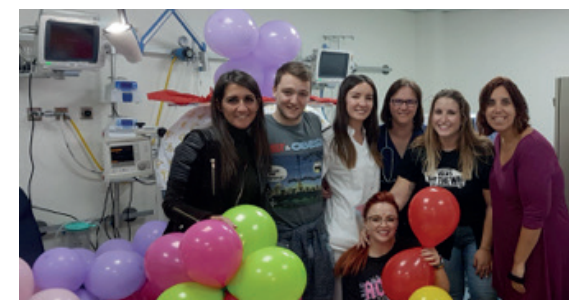
Algunos de nuestros centros, como el **Hospital Quirónsalud Sur** y el **Hospital Universitario Dexeus**, celebraron el **Día Mundial del Prematuro**, 17 de noviembre, organizando fiestas con las familias para homenajear a todos los niños prematuros nacidos por debajo de 32 semanas de gestación en los centros, organizada con la máxima ilusión y participación por todo el personal médico y de enfermería de los Servicios de Pediatría y Neonatología de los hospitales.



Hospital Quirónsalud Sur. Día Mundial del Prematuro 2019

Todos los departamentos, equipos y servicios de nuestros hospitales se prestan a colaborar en la época navideña con la intención de **mejorar la experiencia de sus pacientes** en fechas tan señaladas.

A modo de ejemplo de las numerosas iniciativas en este sentido, en el **Hospital Universitario Dexeus** y en el **Quirónsalud Barcelona**, así como en el **Hospital Universitario Quirónsalud Madrid**, los niños recibieron a través del personal de los centros, la visita navideña de los personajes de Star Wars y de Papá Noel.





Personajes de Star Wars visitaron a los pacientes ingresados en el Hospital Universitari Dexeus



Papá Noel visita a los pacientes ingresados en el Hospital Quirónsalud Barcelona.

Destacar otras acciones como los vehículos eléctricos teledirigidos para que los niños que entran a quirófano o a pruebas diagnósticas en los hospitales Quirónsalud, puedan trasladarse en ellos desde su habitación, o la incorporación de Gafas RV, simulador virtual en CEX de pediatría, todo ello para mejorar sus niveles de ansiedad y su bienestar emocional.



Hospital Quirónsalud A Coruña



Hospital Quirónsalud El Pilar



Otra de las acciones habituales de nuestros hospitales, enmarcadas en la línea de acción social de acompañamiento a pacientes, es la organización de conciertos de grupos o bandas musicales locales, así como el programa “**Música en vena**”, en el cual varios de los centros de Quirónsalud llevan años participando a través de conciertos mensuales para los pacientes ingresados.



Los 100 años de la Sra. Lola

También los **pacientes mayores** son para nosotros un colectivo al que cuidar de una manera muy especial, lo que nos lleva a desarrollar hacia ellos actividades específicas desde una visión holística y centrada en esta tipología de paciente, para ayudarles a conseguir la mayor independencia, autonomía y calidad de vida posible.



(facilitada por LORETO en Acciones de Humanización 2019)

• Promoción de la salud

Hay que destacar la **labor divulgativa** que nuestros centros hacen de manera continuada **compartiendo el conocimiento y experiencia de nuestros profesionales en jornadas** específicas de concienciación e información.

Esta labor se ha mantenido a lo largo de 2019 en todos los centros, a través de eventos, symposium, talleres, charlas, etc.

Destacar asimismo las “**Aulas de Salud**” y “**Escuelas de familias**” implantadas en muchos de nuestros hospitales, así como jornadas enfocadas a colectivos específicos, tales como pacientes con algún tipo de discapacidad y necesidades especiales, pacientes con patologías concretas, o dirigidas a la población en general desde un enfoque preventivo.

Las mujeres son otro de los colectivos de pacientes especiales para Quirónsalud; es por ello que cada año se desarrollan actividades diversas desde los distintos centros enfocadas a la **salud de la mujer**.

Nos centramos en la salud de la mujer a lo largo de todas sus etapas, desde un enfoque multidisciplinar que permita ofrecer una atención especializada y altamente cualificada a cada paciente para tratar cualquier patología ginecológica.

Nuestros centros se han sumado un año más a los **Días Mundiales marcados por la OMS**, desarrollando como cada año innumerables acciones específicas que contribuyan a **dar visibilidad y concienciar** acerca de la **prevención** de enfermedades y los **hábitos de vida saludables**, trasladando asimismo un mensaje positivo a través de historias de superación.

Es habitual la **realización de pruebas gratuitas**, así como la organización de **jornadas de divulgación, mesas informativas, exposiciones y talleres prácticos** en colaboración con multitud de entidades sociales, nacionales o locales, en fechas entre otras como:



- Día Mundial del Corazón
- Día Mundial del Asma
- Día Mundial del Cáncer
- Día Mundial de la Esclerosis Múltiple
- Día Mundial del Ictus
- Día Mundial VIH
- Día Mundial del Alzheimer
- Día Mundial del Dolor

- Día Mundial de la Trombosis
- Día Mundial de la Disfagia
- Día Mundial del Ostromizado
- Día Mundial de la Tiroides
- Día Mundial de la Diabetes
- Día Mundial del Sueño
- Día Mundial contra el alcoholismo
- Día Mundial sin tabaco
- Día Mundial del Cáncer de mama



Hospital Quirónsalud Alicante

- El Hospital **Universitario Quirónsalud Madrid** ha puesto en marcha la **Escuela de Pacientes de enfermedades neumológicas**, que ofrece información a los enfermos de enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), pacientes de asma y aquellos que sufren síndrome de apnea del sueño (SAHS), para asesorarles sobre su patología y ofrecerles consejos para mejorar su manejo.

Asimismo, se ofrecen consejos para prevenir y evitar el tabaquismo, la causa de muchos de los problemas del aparato respiratorio que llegan a las consultas.



Destacar el proyecto **“Por Ti”**, del **Hospital Quirónsalud Zaragoza**, que promueve actividades dentro y fuera del entorno laboral, formación y divulgación de mejores prácticas, conectando empresas con el mismo objetivo: la prevención, el descanso, la alimentación, el deporte y la monitorización de la salud.



Como parte del compromiso de Quirónsalud con la promoción de la salud, destacamos un año más nuestro proyecto **“Espacio de Comida Saludable”**, una distinción propia desarrollada por **SPS** (sociedad de servicios del Grupo Quirónsalud) enfocada a una alimentación saludable que se fundamenta en la revisión de todos los alimentos y bebidas ofertados a pacientes, familias, usuarios y trabajadores.





En 2019, los hospitales de Quirónsalud se han volcado un año más en numerosas **campañas solidarias** atendiendo a las necesidades de su población mas cercana y a colectivos específicos como mujeres, niños y mayores, prestando especial atención a los grupos más vulnerables, en situación de riesgo o exclusión social.

El **Centro Médico Teknon** ha mantenido su colaboración con la Fundación CardioDreams en acciones enfocadas a mejorar la salud cardiovascular y a financiar operaciones de corazón a pacientes sin recursos de países en vías de desarrollo.

El Centro Médico Teknon ha participado un año más en su Cena Solidaria, destacando que en el transcurso de 2019, se realizaron ocho intervenciones, el doble de las realizadas durante el año anterior.

Asimismo, fue presentado el proyecto "**Mujeres con corazón**", un programa para divulgar y sensibilizar a la población del grave problema que suponen las enfermedades cardiovasculares en las mujeres y para impulsar una fuerte estrategia de prevención, fomentando y facilitando los controles periódicos de salud cardiovascular en la mujer.



Dr. Ruyra, Presidente de la Fundación CardioDreams y Director del Instituto del Corazón QuirónSalud Teknon

Con este objetivo de promoción de la salud cardiovascular, es destacable también la iniciativa de los **Paseos Cardiosaludables del Hospital Policlínico Gipuzkoa**, paseos abiertos a toda la población, que se realizan semanalmente a través de rutas de seis kilómetros por terreno llano.

Por su parte, el **Hospital Quirónsalud Murcia**, junto al periódico La Verdad, puso en marcha una nueva edición del **“Ciclo tu salud”**, sobre nutrición, dietas milagro y alternativas quirúrgicas a la obesidad.

Quirónsalud ha mantenido también en 2019 su colaboración con **centros escolares** del entorno de los hospitales, impartiendo talleres formativos en colegios para diferentes edades, como sería el caso del Programa 4º ESO +Empresa en los hospitales de Madrid, o las charlas impartidas por el **Hospital Quirónsalud Clideba** para fomentar el deporte femenino, los hábitos de vida saludables y las buenas prácticas a través del deporte, para alumnos de

3º y 4º ESO, 1º Bachillerato y Ciclos formativos de grado medio mediante convenio con el Club Santa Teresa-Colegio de la Luz.

En el marco de esta línea de acción social, enfocada a la participación y el apoyo a campañas solidarias, se han desarrollado también numerosas acciones benéficas mediante las colaboraciones de varios centros con diferentes entidades sociales para apoyar y promover diferentes causas sociales. También se han facilitado espacios para mesas informativas y mercadillos solidarios en nuestros centros.

A modo de ejemplo de la multitud de acciones en esta línea, destacar la participación de algunos de nuestro hospitales en las campañas “Ningún niño sin material escolar” y “Ningún niño sin juguete”, en colaboración con Cruz Roja.

Desde **Quironprevención** se ha colaborado con donaciones específicas a los proyectos de *“Centros de Día” de Aldeas Infantiles*, y al proyecto de la *Fundación Aladina*, “Programa de ejercicio físico del Hospital Niño Jesús”.

• Actividades deportivas solidarias

Quirónsalud apoya numerosos eventos deportivos, coherente con su misión de preservar la salud y fomentar hábitos saludables en la población. Esta colaboración se materializa en acciones puntuales de patrocinio, así como a través de la propia involucración del personal de nuestros hospitales en los diferentes eventos que se apoyan, tales como **carreras o eventos deportivos solidarios**.

Destacar en el año 2019, el **#DesafíoQuirónsalud 2019 Pedaleando por la Inclusión**. Jóvenes con discapacidad intelectual y empleados de Quirónsalud recorrieron juntos en bicicleta varias ciudades españolas reclamando una sociedad más inclusiva.

El inicio y el final de cada etapa tuvo lugar en un centro de Quirónsalud, donde se desarrollaron actividades para empleados con el objetivo de difundir la importancia de la inclusión.

#DesafíoQuirónsalud 2019 Pedaleando por la Inclusión cuenta con el *Sello Deporte e Inclusión* del Consejo Superior de Deportes (CSD) y quiere transmitir los beneficios del ejercicio físico en personas con discapacidad intelectual y promover el deporte de bicicleta de carretera demostrando que **un equipo diverso es un equipo mejor**.

quirónsalud A LA PART



Otros ejemplos de iniciativas solidarias en apoyo al deporte:

Destacar la colaboración del **Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz** en la **Carrera contra el cáncer de la AECC**, Asociación Española contra el Cáncer, con entrega de Reconocimiento especial al centro por parte de la propia AECC.



Participantes en el #DesafíoQuirónsalud 2019 Pedaleando por la Inclusión

El **Hospital Quirónsalud Costa Adeje** mantiene un acuerdo de colaboración con la Fundación Canaria Carrera por la Vida y participa en la **XV Carrera por la Vida contra el cáncer de mama**.

El **Hospital Quirónsalud Alicante** colaboró en la **Carrera de las Ciudades contra el Cáncer de Páncreas** a través del patrocinio y de la participación de empleados. La acción estuvo promovida por la Asociación Española de Pancreatología (AESPANC) y la Asociación Cáncer de Páncreas (ACANPAN).



Hospital Quirónsalud Alicante.
Carrera de las Ciudades contra el Cáncer de Páncreas



Hospital Quirónsalud Costa Adeje
Fundación Canaria Carrera por la Vida

El Hospital Quirónsalud Toledo patrocinó el **I Torneo de Pádel Quirocorazones**; toda la recaudación obtenida con las inscripciones, así como con la venta de las mochilas solidarias Quirocorazones, fue destinada a la *Asociación Duchenne Parent Project* para colaborar en la investigación de la distrofia muscular.



Hospital Quirónsalud Toledo. I Torneo de Pádel Quirocorazones

Asimismo, también el Hospital Quirónsalud Toledo realizó tomas de tensión y mediciones de glucemia gratuitas a los participantes de la **XII Carrera Nocturna**, patrocinada por el centro hospitalario apoyando así, por segundo año consecutivo, una prueba que además de promover el deporte y los hábitos de vida saludables, tiene un fin solidario, ya que todos los fondos recaudados se destinan a la *Fundación Infantil Niemann Pick* para la investigación de esta enfermedad.



Personal del Hospital Quirónsalud A Coruña participó en el tramo Ferrol-Coruña de la **Regata "Navega el camino"**, regata organizada por North Marina en la que cerca de veinticinco veleros, con más de cien peregrinos a bordo, realizaron esta ruta Jacobea que partió desde Francia.

Además, Quirónsalud A Coruña realizó los reconocimientos médicos a los tripulantes de la regata y ofreció un punto de atención médica y de enfermería con el que poder resolver cualquier problema de salud.



El **Hospital Quirónsalud Córdoba** fue el servicio médico oficial de la carrera **Andalucía Bike Race** entre las provincias de Córdoba y Jaén, y de la ruta solidaria **“Pedalea para ellos”** de la Fundación Albor.

El **Hospital Quirónsalud Valencia** mantiene un año más su **Club de Running**, con el objetivo de promover la actividad física y el deporte como instrumento para el desarrollo y el mantenimiento de la salud física y psíquica de los trabajadores.

Quirónsalud colabora a través de iniciativas de los distintos centros con entidades sociales de ámbito nacional como las siguientes:

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



Cooperación internacional

Queremos compartir nuestra experiencia y recursos con aquellos pacientes que no pueden acceder a los tratamientos que necesitan, bien por falta de recursos o porque en sus países de origen no se dispone de los medios necesarios ni de profesionales cualificados.

Desde muchos de nuestros centros, a través de iniciativas promovidas de manera directa por nuestros profesionales, se desarrollan iniciativas de cooperación internacional con diferentes países de **África y Latinoamérica**, enfocadas a la donación de material, facilidades para tratamiento e intervenciones, traslados y estancias de pacientes en nuestro país para ser tratados, o bien a desplazamientos y actuación de nuestros profesionales sanitarios en los propios países.

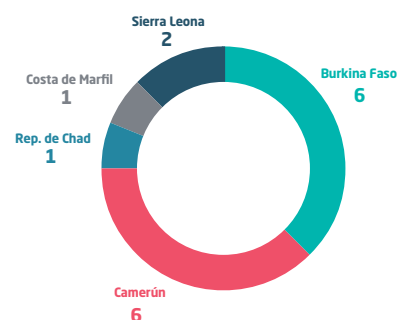
Quirónsalud colabora con la Fundación Recover a través de una aportación de 500.000 € anuales destinados a financiar varios programas (Pacientes, Formación, Hospitales en África y Salud 2.0), así como donaciones en especie, medicamentos y servicios de comunicación.

Programa de Pacientes

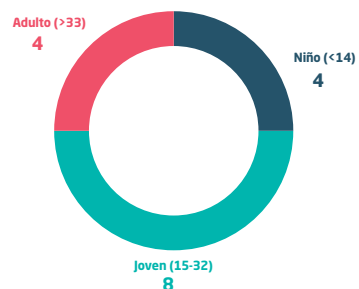
165 pacientes de 10 países africanos han sido tratados desde el inicio de este proyecto

En 2019 se han operado/tratado en España a 15 pacientes y 1 becado africanos, 10 mujeres y 6 hombres, procedentes de 5 países diferentes.

PROCEDENCIA DE PACIENTES (2019)



PACIENTES POR RANGO DE EDAD (2019)



Pacientes por hospital Quirónsalud

Hospital Quirónsalud Albacete	5
Cardiovascular	5
Hospital Univ. FJD	6
Cardiología	1
Cardiología	2
Cardiología Pediátrica	1
Maxilofacial	1
Urgencias	1
Hospital La Luz	2
Traumatología	2
Hospital Ruber Internacional	3
Neurocirugía pediátrica	1
Neurología	1
Neurología pediátrica	1



Pacientes Hospital Quirónsalud Albacete



Paciente en el Hospital Ruber Internacional

Destacamos un año más nuestro apoyo a la Fundación Recover, colaboración que se mantiene desde hace ya más de diez años con resultados muy gratificantes

Programa de formación

Quirónsalud continúa apoyando un año más el Plan de Formación de la Fundación Recover, financiando en 2019 las siguientes campañas:

- Campaña de prevención de cáncer de cuello uterino en Obout y Bikop, Camerún.
- Curso Modular en Gestión hospitalaria: viaje de prospección en el hospital de Obout, Camerún.
- Curso Modular en Ginecología y Pediatría: Viaje de prospección al hospital de Monavebe. Sangmelima, Camerún.
- II Campaña de cirugía plástica y reparadora en el hospital St. Dominique de Djunang, Camerún.
- Taller de neurología (epilepsia) en el hospital psiquiátrico de Bouaké, Costa de Marfil.



Programa de hospitales para África

Quirónsalud colabora en este programa a través de dos líneas de actuación:

- Apoyo en las actividades de gestión y coordinación de cada uno de los proyectos que se han llevado a cabo (Campaña de Cáncer de cérvix, Campañas rurales, Unidad de Diabetes y VIH, Apoyo psicosocial a adolescentes con VIH, refuerzo del área de maternidad de diferentes centros médicos, Informatización de 4 centros médicos)



- Donaciones en especie de diversa índole: 94 uniformes sanitarios, 13 portátiles que se han destinado a la actividad diaria en Camerún, medicamentos



que han sido enviados a Camerún y Costa de Marfil, así como a los pacientes de cardiología que vienen a España a ser operados.

Programa de telemedicina Salud 2.0

En 2019 se ha seguido apoyando a la Fundación Recover en este programa a través de dos líneas principales de colaboración:

- El apoyo a la gestión del programa en su conjunto.
- La cesión de la plataforma que soporta el programa de telemedicina.

Adicionalmente a lo anterior, Quirónsalud ha apoyado a la Fundación Recover con diversas acciones de comunicación, imagen, difusión y sensibilización, todas ellas dirigidas a dar a conocer su trabajo y a incrementar el impacto en España, potenciando el número de colaboradores particulares y empresariales. También ha dado soporte para el conjunto de actividades de gestión en las oficinas de la Fundación Recover.

Actividades de patrocinio

La política de patrocinios del Grupo Quirónsalud es reflejo de nuestro compromiso con la sociedad, enfocada a la promoción del bienestar social, los hábitos de vida saludables, la prevención de la salud y el apoyo al deporte.

Nuestra política de patrocinios se centra en fundamentalmente en Deporte, Mujer y Familia, además de patrocinar numerosos eventos de Asociaciones de Pacientes, Sociedades Científicas/Académicas y Congresos.

Principales campañas apoyadas en 2019:

Patrocinios deportivos:

Quirónsalud Servicio Médico Oficial de:

- Selección Española de Baloncesto Masculino y Femenino
- Mundial de Moto GP
- Mutua Madrid Open de Tenis
- San Silvestre Vallecana 2019
- Equipo de Regatistas Olímpicos Vela 49er



Patrocinios mujer y familia

Reto Andes 2019. El Reto Pelayo Vida reúne un año más a mujeres supervivientes al cáncer dispuestas a recorrer Los Andes (Bolivia) y dar esperanza a todas aquellas que se encuentran en la situación por la que ellas pasaron con éxito, para demostrar que después del cáncer hay mucha vida.



Quirónsalud repite por cuarta edición consecutiva como Proveedor Médico Oficial, tras haber participado en las ediciones Trasatlántica 2016, Polar 2017 y Annapurna Bike 2018.

Asociaciones de pacientes, sociedades científicas/académicas y congresos

Las asociaciones de pacientes, instituciones científicas y académicas, así como las 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.

En 2019 hemos mantenido nuestro patrocinio a nivel de grupo en el Congreso de Pacientes con Cáncer GEPAC.

Desde nuestros hospitales y desde Quironprevención, se patrocinan equipos deportivos, así como numerosos congresos, eventos y jornadas en colaboración con entidades locales.

Como ejemplos, en el caso de Quironprevención, mencionar entre otros, el patrocinio del Simposio Hispano Portugués de Riesgos Psicosociales, de la VI Jornada de Prevención de Riesgos Laborales en la Administración Pública (Castilla y León) y de las primeras Jornadas Andaluzas de Enfermería del Trabajo.

Algunas de las asociaciones y entidades a las que pertenece o con las que colabora Quirónsalud son las siguientes:

- Fundación Española de Nutrición
- Pacto Mundial
- Forética
- Fundación Seres
- Observatorio Generación y Talento
- Asociación Española de Fundaciones



Nuestro objetivo: la promoción de la salud y de los hábitos de vida saludables a través de 6 líneas de actuación



Cooperación Internacional

Conscientes de los problemas de salud a nivel mundial, unimos esfuerzos para mejorar la salud de las personas en países necesitados a través de acciones sanitarias y presencia en situaciones de catástrofes.



Apoyo a pacientes y familias

Las personas y sus familias son nuestra razón de ser. Apoyamos programas dirigidos a cubrir sus necesidades en el ámbito de la salud, como la preservación de la fertilidad en pacientes oncológicos.



Generación de Conocimiento

Damos apoyo a los investigadores españoles a través de premios que promueven la innovación asistencial y la transformación digital.



Voluntariado Corporativo

Queremos contribuir a una sociedad más justa a través de un programa de voluntariado que implique a nuestros colaboradores en causas solidarias.



Promoción de hábitos y estilos de vida saludable

Promovemos la prevención de la salud y fomentamos los hábitos de vida saludables a través de programas dirigidos a los jóvenes



Promoción y soporte a la investigación y docencia

Damos soporte a nuestros profesionales en la gestión de ayudas para la investigación y la docencia.



fundación
quirónsalud

Nuestros proyectos destacados en 2019:

Cooperación internacional

Cirugía pediátrica en Latinoamérica

En 2019 se ha intervenido con éxito a diez pacientes pediátricos con diversas cardiopatías congénitas.

A través de este programa, la Fundación Quirónsalud apoya la intervención de niños con defectos cardíacos congénitos no complejos, que representan la segunda causa de mortalidad infantil en Latinoamérica y a los que no es posible tratar en su país por falta de medios tanto técnicos como de infraestructura y humanos.

Desde 2018, año de puesta en marcha del proyecto, los profesionales del equipo de cirugía pediátrica del en Barcelona, han intervenido con cargo a la Fundación a 19 pacientes pediátricos con diversas cardiopatías congénitas.



En todos los casos, los satisfactorios resultados obtenidos han permitido que estos niños y sus familias hayan podido volver a sus países de origen con una solución que les ha cambiado la vida.

Apoyo y presencia en Catástrofes/Emergencias

En 2019 se ha conceptualizado un programa interno de captación de fondos con el objetivo de ayudar a paliar las situaciones de catástrofes naturales.

Así mismo, como parte de su actividad en esta línea, desde la Fundación Quirónsalud se ha diseñado un **Procedimiento de actuación en casos de catástrofes**, el cual incluye la creación de un **Comité de Crisis** que evalúe el impacto, seleccione la ONG con la que colaborar y analice el tipo de comunicación para cada caso.

Las acciones enmarcadas en esta línea de trabajo se realizarán previa aprobación de la intervención por el Comité interno de crisis.

Los profesionales del grupo podrán colaborar económicamente y la cantidad recaudada será igualada por la Fundación, con el objetivo de estar presente y dar su apoyo en los desastres y catástrofes naturales que ocurran en el planeta.

Convocatoria de ayudas a la cooperación internacional en materia de salud

La Fundación Quirónsalud ha lanzado la **Convocatoria de Cooperación Internacional en Materia de Salud 2019**, manteniendo su apoyo firme a los proyectos de cooperación internacional desarrollados desde nuestros centros.

La Fundación abre una convocatoria anual y ofrece 5 ayudas de 10.000 euros cada una, con el fin de apoyar proyectos e iniciativas de cooperación internacional con alto impacto en zonas con elevada demanda asistencial y formación sanitaria, realizadas en conjunto con entidades sociales que trabajen en este ámbito y que cuenten con profesionales de Quirónsalud.



En 2019 se presentaron y evaluaron 36 proyectos de alta calidad y gran impacto, resultando elegidos los siguientes:

- **Formación quirúrgica en zonas remotas mediante teleasistencia.** Lago Baikal. Liderado por el Dr. Aleix Vidal de Centro Médico Teknon y con la participación de *Artroscopia sin Fronteras*.
- **Esperanza para pequeños corazones africanos. Burkinafaso.** Liderado por el Dr. Gonzalo Aldamiz Echavarría de Quirónsalud Albacete y la participación de *Recover*.



- **Proyecto Sanitario Aayun saharauí.** Liderado por la Sra. Patricia García Rama del Hospital Infanta Elena de Valdemoro y la colaboración de *Sahara en acción*.
- **Join Liberia.** Liderado por las Dras. Imma Navas y María Teresa Montojo del Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz y la colaboración de *EOCO* (Each One Counts Organization)
- **I Proyecto quirúrgico dermatológico en Malawi.** Liderado por el Dr. Javier Romero de Quirónsalud Málaga y la colaboración de *PQD Zicomo África*.



Apoyo a pacientes y familias

Programa de Fertilidad oncológica

En 2018 se puso en marcha este programa subvencionado por la Fundación Quirónsalud.

Ofrece a los pacientes oncológicos atendidos en centros Quirónsalud y con riesgo de ver comprometida su capacidad de procrear, debido al tratamiento oncológico, la preservación de su fertilidad, ya sea a través de la criopreservación de ovocitos, en el caso de mujeres, o la congelación de semen, en el caso de hombres.

En 2019 se han atendido a más de 70 pacientes con cargo a la Fundación.

Generación del Conocimiento



Premios Fundación Quirónsalud a la Innovación Asistencial y a la Transformación Digital en Salud.

Fundación Quirónsalud, en coordinación con el Departamento de i+D+i de Quirónsalud, lanza estos premios para la promoción del conocimiento científico, la mejora de la práctica asistencial y la utilización de nuevas tecnologías en el ámbito sanitario, a través de una convocatoria que premie las iniciativas de innovación en asistencia e innovación en la transformación digital en salud.

A través de estos premios, se quieren reconocer en el ámbito sanitario español, aquellas iniciativas que favorezcan la mejora de la práctica asistencial y la utilización de nuevas tecnologías en el ámbito sanitario.



Con una dotación de 25.000 euros cada uno, la Fundación ha lanzado la II Convocatoria de estos premios (2019-2020), manteniendo su compromiso con la mejora del conocimiento sanitario.

Así mismo, se ha hecho entrega de los Premios Innovación Asistencial y Transformación Digital de la edición 2018, realizada en la I Jornada de Investigación del 27 de junio en el Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz:

- Premio a la mejor iniciativa en Innovación asistencial: "Manejo octoelectrónico de sistemas de información y dispositivos médicos

intraoperatorios con tecnología intuitiva sin contacto y su repercusión en la seguridad del paciente quirúrgico". IP: Raquel Barba y Lorena Pingarrón, del Hospital Universitario Rey Juan Carlos (Madrid).

- Premio a la mejor iniciativa de Transformación digital en salud: "Appnea. Aplicación que facilite al médico diagnóstico del SAOA a través de grabación de voz, captura de imagen de boca y rostro utilizando el móvil del paciente". IP: Luisa Alfonso Hernández Gómez, de la Universidad politécnica de Madrid, Escuela Técnica de Ingeniería de Telecomunicación (Madrid).



Voluntariado Corporativo

En 2019 se realizan todas las acciones para la puesta en marcha del Programa de Voluntariado Corporativo



Quirónsalud, respondiendo a la necesidad de continuar aportando valor positivo a la sociedad y de poder involucrar de una manera eficaz y participativa a una plantilla de casi 40.000 profesionales que conforman todos los profesionales del Grupo Quirónsalud.

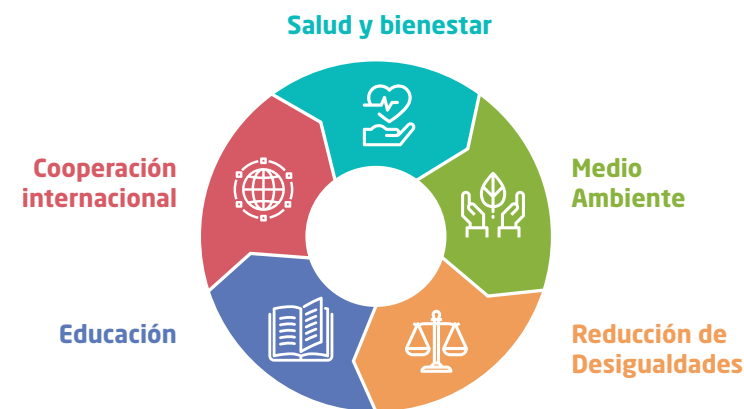
La Fundación Quirónsalud ha decidido embarcarse en la aventura de poner en marcha un programa de voluntariado corporativo para dar respuesta a las diferentes inquietudes y demandas de todos sus colaboradores.

A través de la plataforma online, alojada en la intranet de la plantilla del Grupo Hospitalario Quirónsalud, se podrán activar, dinamizar y nutrir las oportunidades solidarias de participación de los colaboradores de la organización.

Este proyecto nace con los objetivos de:

- Reforzar el orgullo de pertenencia del empleado, a través de la promoción y visibilización del programa de voluntariado.
- Permitir que el programa sea de cada uno: el programa de voluntario se construye entre todos y es de todos.
- Generar team building entre los colaboradores de diferentes centros.

- Agradecer a los colaboradores su esfuerzo altruista, porque no solo ayudan a mejorar el mundo sino que también ayudan a mejorar al propio Grupo Quirónsalud.
- Apoyar oportunidades de voluntariado, dentro de los cinco ámbitos de actuación acordados.



En 2019 se han realizado las siguientes acciones para su puesta en marcha:

- Creación del esbozo visual de la plataforma y su funcionamiento interno.
- Desarrollo del diseño de la plataforma online
- Programación de la plataforma
- Disclaimers para el portal de voluntariado y el correo electrónico de la Oficina Técnica.
- Convenio de colaboración con entidades sociales para la adhesión a la Red de Entidades Aliadas del programa.
- Manual de Formación Básica en Voluntariado.
- Ficha de reporte de actividad del voluntariado.

Los **TIPOS DE ACCIONES** de voluntariado identificadas como prioritarias para la Fundación Quirónsalud han sido:

- **Acompañamiento** y apoyo a personas vulnerables.
- **Actividades educativas** con infancia, juventud, adultos y/o mayores.
- Actividades para la **inclusión** y la **igualdad**.
- Apoyo en actividades locales de **difusión** y/o **captación de fondos** para proyectos.
- **Divulgación, concienciación** y/o **formación**.
- Selección y preparación para **envío de materiales a terreno**.
- Práctica **sanitaria**.
- **Propuesta deportiva** a favor de alguna causa específica.
- Protección de **animales**.
- **Recogida y reciclaje de residuos**.
- **Replantación y protección** de especies.
- Apoyo en situaciones de **emergencia**.
- **Voluntariado en terreno**.



Promoción de hábitos y estilos de vida saludables

Programa Stay Healthy

En 2019, Stay Healthy llegó a más de **4.500 adolescentes** a través de **168 talleres**, llevados a cabo en **60 colegios**.

En septiembre de 2018 la Fundación Quirónsalud puso en marcha este programa enfocado a centros escolares, con el fin de promover un estilo de vida saludable centrado en la nutrición, el ejercicio físico y el sueño.

Para el diseño de este programa, la Fundación ha contado con los médicos de la red hospitalaria, que han sido claves a la hora de validar los contenidos, con psicopedagogos y con los protagonistas del proyecto: adolescentes de entre 14 y 15 años, que han compartido en sesiones de co-creación previas a la implementación, sus inquietudes acerca de las áreas que se tratan en los talleres.

Tanto el contenido como el formato se adapta a los receptores del proyecto combinando la experiencia presencial con el formato digital. Así, la **plataforma digital**

del programa supone para los adolescentes un espacio donde encontrar información rigurosa y actividades sobre los temas que más les interesan.

Plataforma digital de Stay Healthy:



<http://www.stayhealthyfundacionquironsalud.es/>

En 2020, el programa seguirá ampliando la oferta de temáticas, a la que sumará la de las adicciones, así como su presencia en el territorio español, que pasará de 7 a 11 provincias: Madrid, Barcelona, A Coruña, Bilbao, Badajoz, Toledo, Alicante, Valencia, Sevilla, Málaga, y Córdoba.

En esta misma línea, en 2019 la Fundación Quirónsalud ha seguido avanzando en un proyecto enfocado a la promoción de hábitos saludables en el sector turístico, desarrollando contenidos de salud para empresas de este sector por nuestros profesionales de diferentes ámbitos: alimentación, actividad física y bienestar emocional.

Asimismo, otro de los objetivos es mejorar la estancia en España de las familias de los pacientes trasladados a nuestro país para tratamiento, incluidos en los programas de ayuda de la Fundación de Cooperación Internacional.

En la búsqueda de un mejor análisis para la puesta en marcha del programa, en 2019 se han realizado las siguientes acciones:

- Análisis de situación de mercado
- Coordinación con el Departamento Internacional
- Redefinición de proyecto inicial
- Negociación de noches solidarias
- Diseño de relato y línea gráfica inicial para presentación a posibles partners



- Contactos con diferentes cadenas hoteleras
- Reunión con la Confederación Española de Hoteles y Apartamentos Turísticos (CEHAT)

Se definirán ámbitos de actuación, se identificarán los mejores partners en cada caso y se detectarán los proyectos emblemáticos, todo ello en el marco de un plan efectivo de comunicación interna y de medición del desempeño social de la Fundación en esta línea de acción.

Soporte a la investigación y la docencia.

Uno de los objetivos de la Fundación Quirónsalud es dar soporte a la investigación clínica y la docencia, convirtiéndose en vehículo para que los profesionales de Quirónsalud opten a subvenciones y ayudas competitivas en proyectos relacionados con la generación de conocimiento, siguiendo los principios éticos y la normativa en transparencia vigentes.

La Fundación Quirónsalud ha continuado en 2019 dando soporte a las numerosas iniciativas presentadas por profesionales del grupo para la realización de actividades de actualización (jornadas en oncología,

reumatología, dermatología, urología, pediatría) en varios hospitales. Cada una de ellas, de manera individual y pormenorizada, es previamente analizada y aceptada por parte del Patronato.

Así mismo, se han recibido 20 colaboraciones de la Industria:

- ROCHE FARMA SA
- NOVARTIS FARMACEUTICA S.A.
- NESTLE ESPAÑA SAU
- AVORIS RETAIL DIVISION SL
- MEDTRONIC IBERICA S.A
- SANOFI-AVENTIS S.A.
- MERCK SHARP AND DOHME DE ESPAÑA S.A.
- JANSSEN-CILAG SA
- BRISTOL-MYERS SQUIBB SAU
- LILLY SA
- IPSEN PHARMA SA
- GLAXOSMITHKLINE S.A.
- BRISTOL-MYERS SQUIBB SAU

En cuanto a la gestión de proyectos de investigación, en 2019 la Fundación continúa realizando la gestión de los contratos derivados de las Pruebas VHIO y de varios protocolos clínicos.

Fundación Quirónsalud mantiene el objetivo de adaptarse a los más altos estándares de transparencia para las entidades sin ánimo de lucro.

Conscientes de que las Fundaciones deben tener la transparencia como un elemento indispensable en sus actuaciones, y que interesa tanto al sector fundacional, a los donantes, beneficiarios y a la sociedad en general, la Fundación Quirónsalud implementa mecanismos que permitan una mayor transparencia en cuanto a la información sobre todas las actividades que desarrolla.

La Fundación Quirónsalud cuenta con su propio Código de Buen Gobierno, aprobado en 2016, con el objeto de establecer las pautas generales que deben regir la conducta de la Fundación, los miembros de su Patronato y demás órganos y empleados de la misma, en el desarrollo de las actividades a través de las que se materialicen los fines de la Fundación.





Anexos

I. Acerca de este informe



Anexo I

Principios para su elaboración

La Memoria de RSC 2019 del Grupo Quirónsalud se ha elaborado en conformidad con los **Estándares de Global Reporting Initiative (GRI)**, de acuerdo a la opción de conformidad esencial.



Esta Memoria constituye el **Informe de Progreso 2019 (*)** conforme a los 10 Principios asumidos a través de la adhesión de Quirónsalud al **Pacto Mundial de Naciones Unidas**.



(*) En el índice GRI de la Memoria, incluido como Anexo II, se indican asimismo las diferentes partes del documento que hacen referencia a 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:

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

Alcance de la información

Esta Memoria Integra las actividades y los principales resultados del ejercicio 2019 del Grupo Quirónsalud, explicando su desempeño en el ámbito económico, ambiental y social. El informe se centra fundamentalmente en España, ya que la compañía se encuentra en una fase de consolidación del reporte interno de los centros ubicados en Latinoamérica, Emiratos Árabes y Portugal.

Se presentan los resultados globales que abarcan las diferentes sociedades y unidades de negocio, 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.

Equilibrio y comparabilidad de la información

La Memoria tiene como objetivo publicar un reporte equilibrado, preciso y coherente de nuestro desempeño, vinculado a los temas relevantes para el grupo, para nuestros proyectos estratégicos y para nuestros grupos de interés. En ese sentido, es clave la comparabilidad de los datos e información respecto a años anteriores, como herramienta de trazabilidad y evolución de los mismos.

Esta Memoria, al igual que en anteriores ediciones, se ha elaborado con la implicación y participación de los responsables de las diferentes áreas de negocio, así como del diálogo con los principales grupos de interés, lo que nos permite ir alineando la información reportada con los aspectos relevantes para dichos grupos.

Quirónsalud sigue trabajando en el proceso de optimización y consolidación de un sistema ágil de reporte de indicadores de sostenibilidad: es destacable el esfuerzo que la compañía está realizando al incorporar cada año nuevos indicadores que permitan analizar el desempeño ambiental y social de una manera más objetiva y precisa.

En algunos casos, se reportan datos sólo para el ejercicio correspondiente o para una parte de nuestra actividad, por no existir de momento posibilidad de comparación con ejercicios anteriores. En cada caso se detalla el alcance de dichos datos para mayor precisión y comparabilidad de la información, así como la explicación pertinente.

Nuestro objetivo para futuras memorias es mejorar el nivel de precisión y comparabilidad de la información aportada.

Verificación externa

La Memoria de Responsabilidad Corporativa 2019 del Grupo Quirónsalud no ha sido objeto de verificación externa independiente en su totalidad, pero una gran parte de la información que se aporta, se encuentra asimismo incluida como anexo en la Memoria de Gestión de la compañía, Estados de información No Financiera, documento público y que ha sido verificado por PwC España, como requisito de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad.



Definición de Contenidos y Materialidad

El Grupo Quirónsalud cuenta con una metodología propia que nos permite mantener actualizado nuestro **Análisis de Materialidad**, como herramienta integradora de los temas relevantes para el negocio y para los grupos de interés, y definir a partir de ello, los contenidos clave a trabajar y reportar cada año en nuestra Memoria de RSC.

Este método permitirá a la organización disponer de una lista objetiva de asuntos relevantes de creación de valor para los grupos de interés identificados, valorando la **materialidad**, la **prioridad** y el **grado de cobertura** de cada uno de ellos. Para ello, se analiza la importancia de sus impactos económicos, ambientales y sociales, o bien si estos influyen de manera sustancial en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

Las expectativas e inquietudes de nuestros grupos de interés las conocemos a partir de los diferentes

mecanismos de comunicación implementados, ya sea a través de comunicación directa con ellos (procedimientos de escucha y diálogo implementados de manera permanente o consultas periódicas a muestras de determinados grupos), así como a través de otras fuentes de información tales como análisis sectoriales, informes publicados por entidades de referencia en la materia, análisis de comunicaciones en redes sociales, o cualquier elemento que resulte de utilidad y suministre datos de relevancia.

Por otra parte, se consideran seis criterios de compañía, a partir de los cuales se valora la relevancia de cada tema desde una perspectiva interna.

- Resultados del análisis de riesgos de compañía.
- Impactos financieros directos a corto-medio plazo.
- Asuntos sometidos a requisitos de tipo legal, regulatorio o normativo.
- Directrices de la compañía matriz (Fresenius).
- Temas que se identifican como relevantes por políticas y prácticas de la competencia.
- Cuestiones emergentes de interés estratégico.

Tras este doble análisis, interno y externo, los temas analizados se clasifican, mediante un sistema de ponderación cuantitativo, en “Críticos, Significativos, Emergentes o Menores”, representándose de manera visual en la matriz de materialidad, lo cual nos permite priorizar y definir áreas de riesgo/oportunidad.

Los resultados del año 2019 se muestran en el capítulo de esta Memoria correspondiente a “*Nuestro modelo de Sostenibilidad*”.

Contribución a Agenda 2030 (ODS)

Alineamos nuestra estrategia de negocio sostenible con los objetivos de la Agenda 2030, identificando nuestro potencial de impactar de manera positiva en las personas y el planeta, sumando a aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) clave para nuestra actividad y nuestro contexto.

Por el sector de actividad y nuestras líneas estratégicas de acción en Responsabilidad Social Corporativa, identificamos nuestro mayor impacto positivo en los siguientes ODS:



A lo largo de esta Memoria explicamos los pilares, avances y objetivos de nuestro Plan Director de Sostenibilidad, y cómo cada uno de ellos se relaciona de manera directa con estos ODS y algunas de sus metas concretas.

Contacto

La responsabilidad de la elaboración de esta Memoria recae sobre el área de **Responsabilidad Social Corporativa**, Departamento Corporativo de Personas y Organización.

Sus contenidos están consensuados y validados por el **Comité de Compliance y RSC**, un comité multisectorial y multifuncional, que ejerce la debida función de supervisión, vigilancia y control, para asegurar el correcto desempeño de la compañía.

Para más información:

Para más información:

Dirección: C/Zurbarán, 28 · 28010 Madrid

Teléfono: 91 781 06 82

Email: rsc@quiron salud.es

web: www.quiron salud.es

Agradecimientos

Las personas que forman parte del Grupo Quirón-salud son nuestro mejor activo y los artífices de nuestros logros.

Sin ellos, no podríamos compartir un año más, a través de esta Memoria, nuestros avances y nuestros desafíos.

Agradecemos a todo nuestro equipo de profesionales y colaboradores su implicación, su esfuerzo constante y su pasión por lo que hacen, contribuyendo a hacernos mejores como compañía y a seguir luchando por un mundo más justo y sostenible.

Anexos

II. Índice de contenidos:

Estándares GRI, Principios Pacto Mundial, ODS,
Ley 11/2018 Información no financiera y diversidad.



Anexo II

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Agenda 2030 (ODS)	Principios Pacto Mundial
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización	22	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	22-25	
102-3	Localización de la sede central de la organización	24	
102-4	Número de países donde opera la organización	24	8, 10
102-5	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	22	
102-6	Mercados servidos	24-25	
102-7	Dimensión de la organización	22-26	8
102-8	Información sobre el colectivo de trabajadores	9, 76-77	8
102-9	Cadena de suministro	116	8, 10
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	24, 118	8, 10
102-11	Planteamiento o principio de precaución	28-33, 128	12, 16
102-12	Apoyo a iniciativas externas	33, 53, 56-57, 68-73, 80-81, 99, 137-138, 145, 161-166	12, 13 16, 17
102-13	Afiliación a asociaciones	68, 98	16, 17
2. ESTRATEGIA			
102-14	Declaración del responsable máximo de la organización	6-7	1-17
3. ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	6-8, 10, 32-33, 36, 42-43, 56-57, 122-123, 128	16
4. GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobierno de la organización	28-30	16
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE RELACIÓN			
102-40	Lista de grupos de relación	8, 38-39	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	77	8
102-42	Identificación y selección de los grupos de relación	38-39	1-6
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de relación	38-40	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	40-41	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Agenda 2030 (ODS)	Principios Pacto Mundial
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	22		
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	38-41, Anexo I		
102-47 Lista de los temas materiales	40-41		
102-48 Reexpresión de la información	No		
102-49 Cambios en la elaboración de los informes	No		
102-50 Período objeto del informe	Ene - Dic 2019		
102-51 Fecha del último informe publicado	Septiembre 2019		
102-52 Ciclo de elaboración del informe	Anual		
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Anexo I		
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares de la GRI	Anexo I		
102-55 Índice de contenidos GRI	Anexo II		
102-56 Verificación externa	Nota 1		

(Nota 1) La memoria de Estado de Información No Financiera (EINF) ha sido verificado por PwC España, como requisito de la Ley 11/2018, y se encuentra accesible en la web de la compañía.

	CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Agenda 2030 (ODS)	Principios Pacto Mundial
SERIE 200	ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS (Nota 2)			
201	DESEMPEÑO ECONÓMICO			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	9, 26-27, 46-49, 118, 164	1, 8, 10, 16	1-6, 10
204	PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	116	1, 8, 10, 16	1-6, 10
205	ANTICORRUPCIÓN			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con corrupción	30-33	1, 8, 10, 16	1-6, 10
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	33	1, 8, 10, 16	1-6, 10
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Cero	1, 8, 10, 16	1-6, 10

(Nota 2) En la Memoria de Gestión 2019 del Grupo Quirónsalud, disponible en la web de la compañía, se incluye información adicional respecto a indicadores económicos.

Anexo II

	CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Agenda 2030 (ODS)	Principios Pacto Mundial
SERIE 300	ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES			
Contenidos				
301	MATERIALES			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	136-137	12, 13, 17	1, 2, 7-9
302	ENERGÍA			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	135	7, 11, 12, 13	1, 2, 7-9
302-3	Intensidad energética	135	7, 11, 12, 13	1, 2, 7-9
302-4	Reducción del consumo energético	134-135	7, 11, 12, 13	1, 2, 7-9
302-5	Reducción en requerimientos energéticos de productos y servicios	134-135	7, 11, 12, 13	1, 2, 7-9
303	AGUA			
303-1	Extracción de agua por fuente	136	6, 11, 12, 15	1, 2, 7-9
305	EMISIONES			
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1)	139-141	3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-2	Emisiones indirectas de GEI por generación de energía (alcance 2)	139-141	3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	139-141	3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	138	3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	142-143	3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	142	3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-7	Óxidos de nitrógeno y otras emisiones significativas	142	3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
306	EFLUENTES Y RESIDUOS			
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	148-149	3, 11-15	1, 2, 7-9
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	146-148	3, 11-15	1, 2, 7-9
307	CUMPLIMIENTO AMBIENTAL			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	128-130	3, 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	122-123, 136-137	3, 7, 9, 10-15	1 a 10
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	122-123, 136-137	3, 7, 9, 10-15	1 a 10

	CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Agenda 2030 (ODS)	Principios Pacto Mundial
SERIE 400	ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES (Nota 3)			
Contenidos				
401	EMPLEO			
401-1	Nuevas contrataciones y rotación del personal	9, 76-77	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	9, 77	5, 8, 10	1-6
403	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	85	3, 8	1-6, 10
403-2	Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados	86-93	3, 8	1-6, 10
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	94-95	3, 8	1-6, 10
403-4	Temas de salud y seguridad laboral tratados en acuerdos formales con la representación legal de los trabajadores	84-85	3, 8	1-6, 10
404	FORMACIÓN Y ENSEÑANZA			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	96, 104-105	4, 8	1-6
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	104-105, 108-109	4, 8, 17	1-6
405	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	9, 78-81	5, 10, 16, 17	1-6, 10
406	NO DISCRIMINACIÓN			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Cero	5, 10, 16	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	122-123	8, 10, 16	1-6, 10
412	EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	31-33, 42-43, 122-123	8, 10, 16	1-6, 10
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	33	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	10-19, 68-72, 152-175	1, 3-5, 10, 16, 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	122-123	1, 3-5, 8, 10, 16	1-6, 10
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	122-123	1, 3-5, 8, 10, 16	1-6, 10

(Nota 3) En la Memoria de Gestión 2019 del Grupo Quirónsalud, disponible en la web de la compañía, se incluye información adicional sobre indicadores relativos a prácticas laborales, igualdad y diversidad.

Anexo II

	CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Agenda 2030 (ODS)	Principios Pacto Mundial
SERIE 400	ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES (Nota 3)			
Contenidos				
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	52-58, 62-65	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 se han identificado	3, 16	1, 2
417	MARKETING Y ETIQUETADO			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	46-51	16	1-6, 10
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se han identificado	16	1-6, 10
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han identificado	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	62-67	16	1-6, 10
419	CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO			
419-1	Incumplimientos de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se han identificado	16	1-6, 10

(Nota 3) En la Memoria de Gestión 2019 del Grupo Quirónsalud, disponible en la web de la compañía, se incluye información adicional sobre indicadores relativos a prácticas laborales, igualdad y diversidad.



Hospital Universitari Dexeus

Hospital Universitari Dexeus

→
Hospital Universitari Dexeus

40

F







Quirónsalud, contigo donde tú estés.
Más de 125 hospitales, institutos y centros médicos dedicados a tu salud.

fundacionquironsalud.es
quironsalud.es

