

Informe de progreso 2020

Memoria anual de
responsabilidad social
corporativa



Atenció Primària
Vallcarca – Sant Gervasi



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



Índice

1 · Introducción.....	4	5 · Marco operativo.....	22
2 · Carta de renovación del compromiso.....	6	5.1 Políticas.....	23
3 · Perfil de la entidad	8	5.2 Objetivos y acciones	25
3.1 Datos generales	9	Equipo	25
3.2 Modelo de negocio y entorno empresarial	9	Personas usuarias	29
4 · Marco estratégico.....	14	Comunidad	32
4.1 Procesos internos de decisión	15	Empresa saludable	34
4.2 Materialidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible	16	Transparencia	36
4.3 Líneas estratégicas y compromiso con los 10 Principios	16	Alianzas	37
4.4 Principales impactos vinculados a la actividad de la entidad ...	19	6 · Solidaridad.....	39
4.5 Grupos de interés y canales de diálogo	20	6.1 Donativos	40
		6.2 Proyectos solidarios y de teambuilding	40
		6.3 Adhesión a campañas institucionales	40
		7 · Objetivos 2021.....	42



Introducción



Introducción

Formato

Debido a la excepcionalidad del año 2020, provocada por la **crisis sanitaria del coronavirus SARS-CoV-2**, el formato de la presente memoria es ligeramente distinto al del año pasado.

Si bien mantenemos la misma estructura que diseñamos para la memoria de 2019, el año 2020 tiene la particularidad de no contar con un plan de acción único. A fin de adaptarnos a los desafíos de la gestión de la pandemia y poder abordar los retos planteados, el plan de acción diseñado para 2020 se redefinió para abarcar también 2021.

En este informe damos cuenta por un lado de la planificación 2020-2021 (dos años de calendario) y por otro del desarrollo de las acciones previstas para 2020 (de enero a diciembre).

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

Difusión entre los grupos de interés

Tras su publicación por la **Red Española de Pacto Mundial**, se comunicará a nuestros grupos de interés mediante nuestros perfiles en redes sociales (Facebook y Twitter), la pá-

gina web corporativa, la intranet y los boletines internos.

Limitaciones de la presente memoria

Una de las principales dificultades a la hora de reportar sobre el 2020 es conseguir reflejar la **incertidumbre**, el desgaste y el gran volumen de trabajo que han definido este primer año de pandemia.

Esta memoria trata de explicar cómo mantuvimos nuestro **compromiso** con la RSC en un momento en el que todas nuestras planificaciones tuvieron que rehacerse y donde la mayor parte de nuestros recursos quedó absorbi-

da por la gestión de la crisis. Un escenario tan **volátil y demandante** que requería tener la vista constantemente puesta en el corto plazo.

Otra limitación a remarcar es la ausencia de unos indicadores estándares adaptados a la realidad de las pymes. Los GRI (Global Reporting Initiative) resultan poco accesibles para una entidad de nuestro tamaño. Dado que comprendemos la relevancia de los indicadores para objetivar y comparar resultados, hemos introducido indicadores propios y comparativas entre años, a fin de mejorar la transparencia y facilitar la interpretación del informe.

Una de las principales dificultades a la hora de reportar sobre el 2020 es conseguir reflejar la incertidumbre, el desgaste y el gran volumen de trabajo que han definido este primer año de pandemia.



Carta de compromiso

Carta de compromiso

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

La covid-19 ha tenido un gran impacto en nuestra organización, ya que como centro de atención primaria, hemos formado parte de la primera línea de defensa contra la pandemia. Durante este tiempo, hemos mantenido nuestro **compromiso con un servicio público de calidad y con una gestión socialmente responsable**. Quiero aprovechar este informe de progreso para explicitar un año más nuestro apoyo al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Las embestidas continuas de las oleadas de contagios, los cambios frecuentes en los protocolos de actuación y la limitación de los recursos nos han llevado a modificar nuestra planificación habitual para dar la mejor respuesta posible a esta crisis sanitaria. Los inicios de 2020 ahora quedan ahora muy lejanos y las previsiones iniciales son ahora

papel mojado. Sin embargo, no queremos que los proyectos que empezamos por aquel entonces se queden en el olvido. A fin de adaptarnos a las limitaciones presentes y dar continuidad a los proyectos previstos, hemos **rediseñado** el plan de acción anual en Responsabilidad Social Corporativa (RSC), para transformarlo en un plan a 2 años.

Dos años, 2020 y 2021, profundamente marcados por la crisis sanitaria, que comparten un mismo escenario de incertidumbre y cambios sin tregua. La **adaptación continua** para estar a la altura de los retos constantes que supone la atención de primaria de salud durante la pandemia y la importancia de trabajar activamente para lograr la participación y el bienestar de nuestro equipo humano son los rasgos definitorios de este periodo.

En la presente memoria repasamos los avan-

ces conseguidos y las dificultades encontradas por nuestro plan de acción en RSC a lo largo de 2020.



Dr. Lluís Gràcia

Director

Atenció Primària Vallcarca-Sant Gervasi



Perfil de la entidad



Perfil de la entidad 3

Perfil de la entidad

3.1 Datos generales

Nombre completo (razón social): EBA Vallcarca SLP

Tipo de empresa: PYME

Fecha de adhesión: 2011

Dirección: Avinguda Vallcarca 169-205, 08023, Barcelona

Web: aprimariavsg.com

Número total de empleados en 2020: 89

Facturación 2020: 8.398.456,20 €

Más información sobre el presupuesto de EBA Vallcarca (datos de 2021-2015) y las retribuciones a su equipo (datos de 2021-2017) en <https://aprimariavsg.com/aprimariavsg/es/economia-y-finanzas/>

3.2 Modelo de negocio y entorno empresarial

Sector: sanitario

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

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

Descripción del entorno empresarial, su organización y estructura:

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

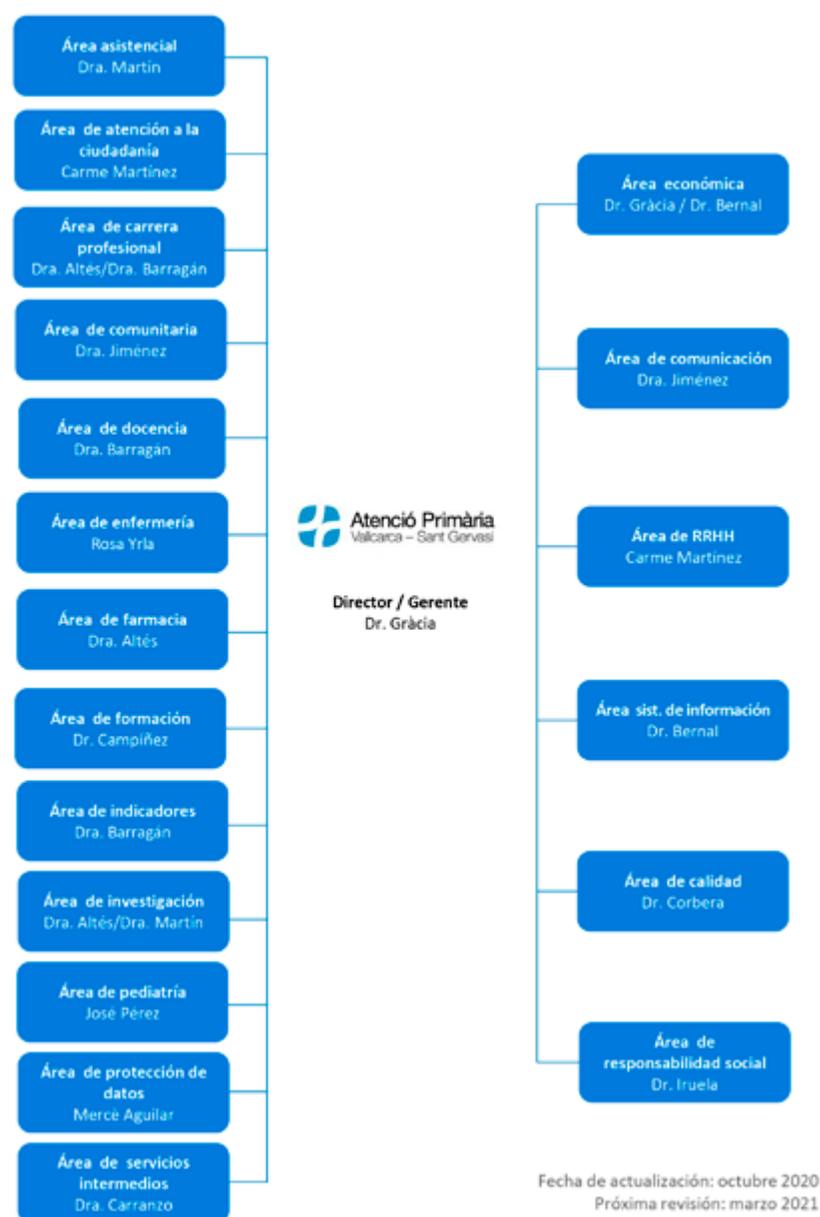
atención primaria a su población de referencia.

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

Desde 2018, las personas que trabajan en EBA Vallcarca pueden adquirir participaciones de la empresa. Fruto de la **compra de participaciones** por parte del equipo, desde octubre de 2018 la entidad tiene 54 socios, lo que en 2020 representaba un 60,7% de la plantilla.

Organigrama en 2020 (para una versión actualizada al año en curso, consultad <https://aprimariavsg.com/aprimariavsg/es/organigrama/>).

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



Datos de actividad y de la plantilla

Población

	2018	2019	2020
Población RCA*	55.083	56.834	54.419
Población atendida	34.875	36.351	45.157

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

Visitas

	2018	2019	2020
Total	231.278	232.840	340.487

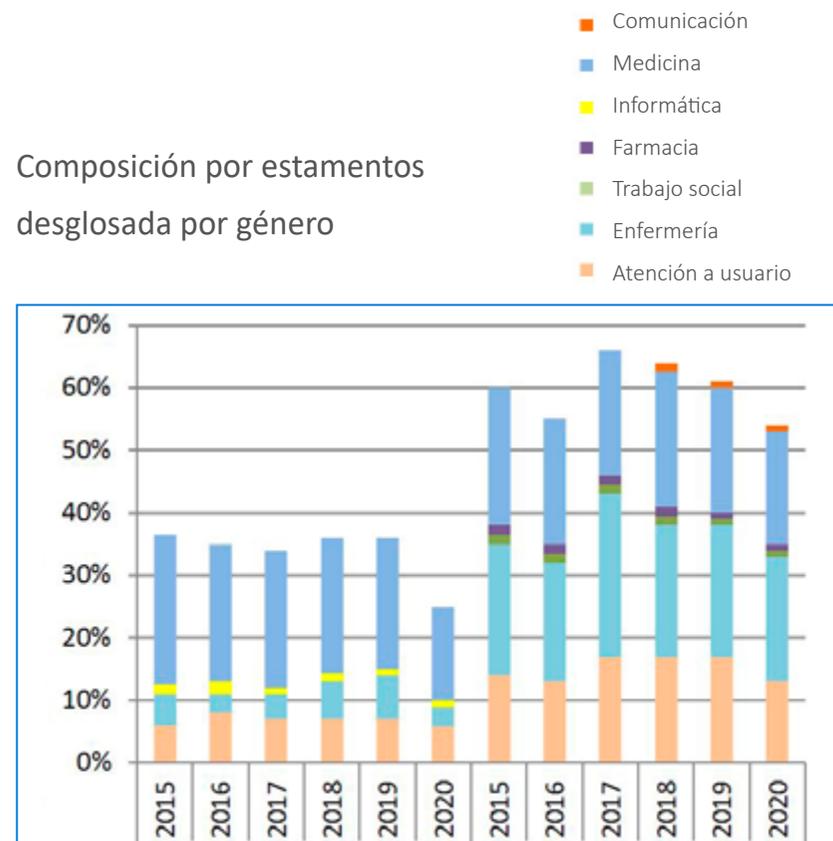
Para más información sobre el número de visitas realizadas por cada estamento, consultad la memoria de actividad anual (Memoria de Aceba) en el apartado [Memoria y documentos de interés](#) de la sección *Transparencia y compromiso* de nuestra web [aprimariavsg.com](#)

Equipo

Número total de profesionales	2018	2019	2020
	71	75	89

El incremento es debido a la necesidad de ampliar la plantilla para dar respuesta a la crisis sanitaria.

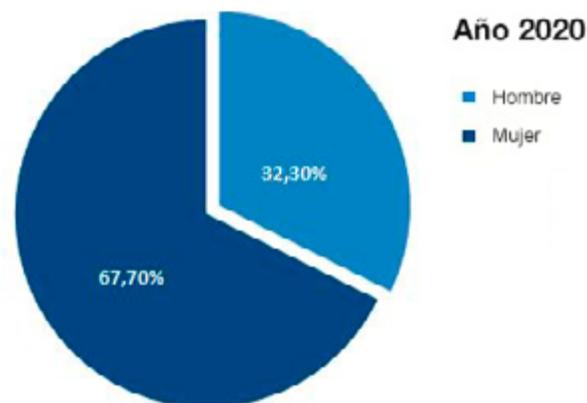
Composición por estamentos desglosada por género



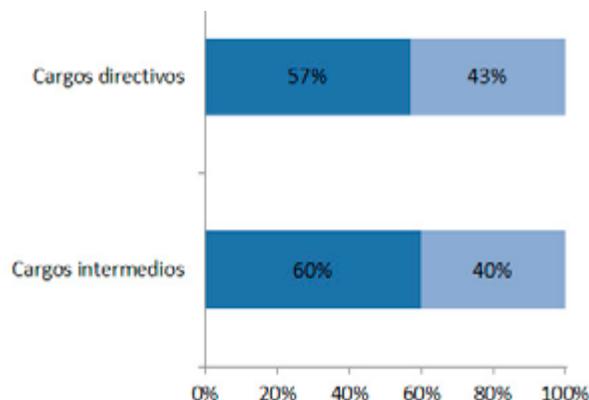
En cuanto al **tipo de contrato**, debido al incremento de la plantilla para abordar el aumento de actividad vinculado a la pandemia, se modifica ligeramente la proporción entre contratos indefinidos y temporales.

En el periodo 2018-2019: un 90% de la plantilla tiene contrato indefinido y un 10% contrato temporal. En 2020: 86,26% contrato indefinido, 13,73% contrato temporal.

Equipo



Composición por género del total de la plantilla



Composición por género de los cargos

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

Contratación

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

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

Resultados en salud

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

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

Economía y finanzas

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

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

*Los datos de este apartado pueden completarse con las memorias de actividad y los datos de transparencia que publicamos anualmente en el apartado *Transparencia y compromiso* de nuestra web aprimariavsg.com*

Marco estratégico





Marco estratégico 4

Marco estratégico

4.1 Procesos internos de decisión

Las **líneas estratégicas** a largo plazo están definidas por el plan estratégico de la empresa, realizado por la dirección de EBA Vallcarca. La comisión de RSC es la encargada de traducir esas metas en un **plan de acción anual**, teniendo en cuenta nuestro compromiso con Pacto Mundial y los 10 Principios.

La comisión es un grupo de trabajo interdepartamental, de participación es voluntaria. A principios de 2020, se abrió de nuevo una convocatoria en la intranet corporativa para ampliar la **representatividad** de la comisión, gracias a la que se incorporaron dos profesionales más al equipo (una trabajadora social y una enfermera).

Durante 2020 la comisión estuvo formada por representantes de la unidad de atención al usuario (1), medicina de familia (2), enfermería

(1), enfermería pediátrica (1), auxiliares de enfermería (1), comunicación (1) y del equipo directivo (1).

Una vez aprobado por la dirección, el plan de acción anual se debe presentar a todo el equipo en una sesión **participativa**. El objetivo de la sesión es doble, por un lado dar cuenta del ejercicio anterior y por otro lado presentar la propuesta para el año en curso en un espacio abierto a las aportaciones del equipo. En el primer trimestre de 2020, había agendada una reunión con todo el equipo para dar cuentas de 2019 y la planificación de 2020, que tuvo que retrasarse por motivos de organización y que no ha sido posible realizar debido a la pandemia. La sobrecarga asistencial y la imposibilidad de realizar reuniones presenciales han cortado esta vía de acción, por lo que las comunicaciones al respecto ahora se realizan mediante la **intranet**.

4.2 Materialidad

El análisis de materialidad ha sido realizado por la **comisión de RSC** mediante el estudio de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés con respecto a nuestros impactos positivos y negativos.

Este análisis está basado en las percepciones que como entidad tenemos de nuestros stakeholders. El análisis de materialidad inicial se revisó con la llegada de la crisis sanitaria, a fin de reflejar el **nuevo escenario**.

En el apartado de **grupos de interés** se detallan los principales impactos identificados para cada grupo de interés y los canales de diálogo.

Relación de la materialidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

A la hora de identificar los ODS prioritarios para nuestra entidad, los hemos estudiado en busca de aquellas áreas donde nuestra contribución es mayor, ya sea en la forma de impactos positivos o negativos.

ODS prioritarios para la EBA Vallcarca:

- ODS 3 Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todas las edades.
- ODS 5 Conseguir la igualdad de género y

empoderar a todas las mujeres y niñas.

- ODS 8 Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, la ocupación plena y productiva y el trabajo decente para todos.
- ODS 12 Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
- ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17 Alianza para los objetivos.

En el **marco operativo** se indica la relación de las acciones llevadas a cabo en 2020 con las metas de los ODS priorizados.

4.3 Líneas estratégicas y compromiso con los 10 Principios

Principales objetivos y estrategias de la entidad:

Los objetivos estratégicos en responsabilidad social de EBA Vallcarca abordados por el plan de acción en 2020 son:

- Mayor implicación en el territorio mediante el proyecto de salud **comunitaria**.
- Mejora de los **servicios**: ampliación de la cartera de servicios para conseguir un au-

mento de la resolución en el primer nivel asistencial.

- Mejora del entorno **laboral**.
- Mejora de la comunicación en el ámbito de la **transparencia** empresarial.

Los objetivos estratégicos de EBA Vallcarca están **alineados** con la misión, visión y valores de la entidad y con el compromiso con los 10 principios de Pacto Mundial.

Misión, visión y valores de EBA Vallcarca

Misión: Atención a las necesidades de salud de nuestra población, a nivel individual, familiar y comunitario.

Visión: Avanzar hacia un modelo de excelencia plenamente integrado en el territorio al que damos servicio.

Valores:

- **Respeto:** a la persona en su complejidad.
- **Profesionalidad:** basamos nuestro trabajo en el rigor científico, la experiencia, el trato humano y la actualización constante para ofrecer una atención de calidad.
- **Innovación:** la búsqueda de la mejora continuada es intrínseca a nuestra manera de hacer.

- *Trabajo en equipo*: facilitamos la participación y la corresponsabilidad dentro del equipo.

Compromiso con los 10 Principios de Pacto Mundial

EBA Vallcarca se compromete a respetar los 10 Principios de Pacto Mundial. En el [código ético](#) de la entidad podemos ver reflejados estos principios de la siguiente manera:

Principios relativos a los derechos humanos

Principio 1 «Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia».

Este principio se refleja en los siguientes puntos del código ético EBA Vallcarca:

- Responsabilidad en la gestión: *Gestionar el personal y sus actividades laborales con honestidad, integridad, respeto y justicia.*
- Responsabilidad para con los pacientes: *Respetar la dignidad de la persona como ser humano, con todos los derechos y deberes que jurídicamente le corresponden y teniendo en cuenta que debe ser tratada de forma integral, en todas sus necesida-*

des físicas, psíquicas y sociales.

- *Fomentar la igualdad y el respeto en el trato a las personas usuarias.*
- *Evitar prácticas que fomenten la discriminación en cualquiera de sus aspectos (por causa de religión, edad, género, raza, ideología, procedencia social, nacionalidad u otros), favoreciendo medidas preventivas que eviten la aparición de las mismas.*

Principio 2 «Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos».

Este principio se refleja en el siguiente punto del código ético EBA Vallcarca:

- Responsabilidad en la gestión: *Garantizar que la prestación de servicios contratados a proveedores externos sea de la máxima calidad y se ajuste a los requisitos establecidos.*

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

a que la empresa opera solo en Barcelona y el respeto a este principio está garantizado por la legislación vigente, la empresa no ha considerado prioritario contar con una política específica o programas de formación al respecto.

Principios relativos a las normas laborales

Principio 3 «Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva».

EBA Vallcarca está adherida al convenio colectivo vigente para los centros de atención primaria de Cataluña: [“II Conveni col·lectiu de treball dels hospitals d’aguts, centres d’atenció primària, centres socio-sanitaris i centres de salut mental, concertats amb el Servei Català de la Salut”](#) de 2019, que cumple con la legislación laboral española y catalana.

Principio 4 «Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción».

Principio 5 «Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil».

Estos principios se reflejan en el siguiente

punto del código ético EBA Vallcarca:

- Responsabilidad en la gestión: *Garantizar que la prestación de servicios contratados a proveedores externos sea de la máxima calidad y se ajuste a los requisitos establecidos.*

EBA Vallcarca no cuenta con otras medidas complementarias para abordar este principio, ya que solo opera en Barcelona y el respeto a estos principios está garantizado por la legislación vigente.

Principio 6 «Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación».

Este principio se refleja en los siguientes puntos del código ético EBA Vallcarca:

- Responsabilidad para con los trabajadores/as: *Asegurar un ambiente libre de acosos, coerciones o cualquier tipo de discriminación en base a edad, género, raza, origen, discapacidad u otros.*
- *Fomentar el respeto entre la plantilla para evitar situaciones de conflicto o trato injusto.*
- *Establecer mecanismos de prevención, protección y actuación ante posibles agre-*

siones físicas o psicológicas contra el equipo, ofreciendo apoyo en las situaciones que así lo requieran.

EBA Vallcarca cuenta con políticas específicas de conciliación, igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, fomento del bienestar del equipo humano y prevención de riesgos laborales.

Principios relativos al medioambiente

Principio 7 «Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente».

Este principio se refleja en los siguientes puntos del código ético EBA Vallcarca:

- Responsabilidad para con el medioambiente: *Respetar las normativas vigentes en materia de medioambiente.*

Principio 8 «Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental».

Este principio se refleja en el siguiente punto del código ético EBA Vallcarca:

- Responsabilidad para con el medioambiente: *Impulsar la cultura de uso respetuoso de las materias fungibles, circuitos de reciclaje de materiales de desecho y*

políticas de ahorro energético.

Principio 9 «Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente».

Este principio se refleja en el siguiente punto del código ético EBA Vallcarca:

- Responsabilidad para con el medioambiente: *Impulsar el uso de energías renovables en nuestro centro de atención primaria.*

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

Principios anticorrupción

Principio 10 «Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno».

Este principio se refleja en los siguientes puntos del código ético EBA Vallcarca:

- Responsabilidad en la gestión: *Evitar que las relaciones profesionales ocasionadas por el ejercicio de los cargos directivos sean utilizadas en beneficio propio.*
- *Gestionar de forma transparente de cara a que la sociedad entienda las caracterís-*

ticas propias de la autogestión.

· Responsabilidad para con la sociedad: *Como entidad socialmente responsable, el equipo directivo se compromete a velar por el cumplimiento de la legislación vigente, actuando con independencia, integridad y transparencia.*

EBA Vallcarca se adhiere al [código de buen gobierno de Aceba](#) y al [decálogo de las EBAs](#) y fomenta la transparencia empresarial, mediante la publicación (y difusión) anual de la memoria de actividad, memoria de salud comunitaria y el informe de progreso de Pacto Mundial. En la [web corporativa](#), en el apartado Transparencia y Compromiso, se publican anualmente datos relevantes relativos a la composición de la plantilla, resultados en salud, economía y finanzas, contratación, organigrama y relación con el territorio (proveedores y área a la que damos servicio).

Para más información sobre cómo estos principios se recogen en la gestión de EBA Vallcarca, consultad los apartados de políticas y acciones del presente informe de progreso.

4.4 Principales impactos vinculados a la actividad de la entidad

Principales impactos vinculados a la actividad de la entidad

• Equipo humano

Igual que en ejercicios anteriores, los impactos más relevantes de nuestra actividad en nuestro personal están relacionados con las políticas de recursos humanos, como por ejemplo la remuneración, la conciliación, la formación, la igualdad de oportunidades y la prevención de riesgos laborales/ empresa saludable.

En el escenario de crisis sanitaria iniciado en 2020, cobran especialmente relevancia los impactos relativos a la seguridad y el bienestar del equipo. Seguridad entendida no solo como la distribución de material de protección y la adecuación de las instalaciones al riesgo de contagios, sino también como la difusión de información actualizada (protocolos oficiales, recomendaciones, novedades organizativas...) y la adopción de medidas para trabajar el bienestar del equipo en un contexto de sobrecarga e incertidumbre constante.

Los grupos de interés priorizados por nuestro plan de acción de Responsabilidad Social Corporativa para el periodo 2020-2021 son:

- *Equipo humano*
- *Personas usuarias*
- *Comunidad*

• **Personas usuarias**

Nuestra actividad asistencial es la mayor fuente de impactos en nuestra población asignada. La accesibilidad, la seguridad y la información fiable son los principales puntos en los que nuestra actividad afecta a nuestra población en un escenario de crisis sanitaria, en la que el riesgo de contagios y el aumento de la presión asistencial ha obligado a reformular el modelo de atención.

El riesgo de contagio ha llevado a las autoridades sanitarias a restringir las visitas presenciales y el incremento de la demanda debido a los picos de actividad de las diferentes olas ha hecho que durante ciertos periodos la atención se viera limitada a las consultas urgentes.

Adaptar las medidas de seguridad a la protección ante la epidemia, mantener en la medida de lo posible la accesibilidad aprovechando los canales de comunicación no presenciales y ofrecer una información fiable, puntual y transparente han sido las principales vías de acción.

• **Comunidad**

Nuestra participación es clave en los proyec-

tos de promoción de la salud comunitaria y de abordaje de los condicionantes de salud tanto a nivel autonómico, como municipal o incluso de barrio. Sin embargo, la pandemia imposibilita el rol del centro como punto de encuentro de la comunidad y dificulta la acción comunitaria, ya que ahora no puede ser presencial. La virtualización de nuestro proyecto de comunitaria ha sido nuestra principal baza en este aspecto.

• **Medioambiente**

Como centro de atención primaria de salud, nuestro impacto medioambiental es bajo y contamos con residuos sanitarios que requieren de un tratamiento específico.

Asimismo, como referentes de salud en el territorio, es importante nuestro apoyo público a medidas de protección medioambiental como medidas con un impacto positivo en la salud.

• **Alianzas**

Como empresa comprometida con la RSC, tenemos un papel en su fomento mediante la participación en alianzas sectoriales y plata-

formas de promoción de la RSC como Pacto Mundial, Respon.cat o los grupos asesores en RSC de La Unió y Aceba.

Debido a las limitaciones impuestas por la epidemia de covid-19, se ha reducido el grado de actividad en estos grupos de trabajo, ya que a la imposibilidad generalizada de realizar reuniones presenciales, se suma la sobrecarga del sector sanitario. EBA Vallcarca ha mantenido su colaboración en estas plataformas mediante la participación en sesiones virtuales y en las iniciativas derivadas de ellas.

4.5 Grupos de interés

Los grupos de interés priorizados para el periodo 2020-2021 son:

• **Equipo humano**

Grupo de interés prioritario. Esencial tanto para garantizar la asistencia y dar respuesta a la crisis sanitaria, como para velar por el bienestar de las personas que trabajan en el CAP.

• **Personas usuarias**

Grupo priorizado de nuevo, debido a los pacientes son la razón de ser de nuestra labor asistencial.

• Comunidad

La epidemia de covid-19 y las limitaciones que implica en cuanto a recursos y posibilidad de realizar actividades presenciales, nos obliga a reformular nuestra acción en comunitaria, pero no a abandonarla.

Criterios de priorización y canales de diálogo

A principios de 2020, la comisión de RSC realizó la priorización anual de grupos de interés y definió las principales líneas de trabajo. Esta propuesta fue validada por la dirección, pero tuvo una trayectoria efímera. En marzo, antes de que el plan de acción pudiera presentarse al equipo, comenzó la epidemia de coronavirus SARS-CoV-2. La crisis sanitaria derivada convirtió el plan de acción anual en RSC en papel mojado. La dificultad de planificar en un contexto con una elevada incertidumbre y unos recursos limitados y absorbidos por la respuesta a corto plazo a la crisis, hizo que el plan quedara en pausa.

Tras el impacto inicial de la primera ola (1 de marzo – 15 de julio 2020), se hizo patente que la crisis no iba a resolverse a medio plazo, lo que puso sobre la mesa la necesidad de

rediseñar el plan de acción con los recursos disponibles. Aprovechando la leve tregua entre la primera y la segunda ola (16 de julio – 30 de noviembre 2020), y en sintonía con lo trabajado en la comisión multidisciplinar encargada de diseñar la hoja de ruta de la adaptación del centro de salud a la nueva normalidad (comisión “nou model”), se presentó a la dirección una nueva propuesta de plan de acción. Esta nueva versión se adaptaba al contexto de pandemia y convertía en plan en bienal. El nuevo plan fue aceptado por la dirección.

Los **canales de diálogo** son:

• Equipo humano

Existen diversas vías formales de comunicación bidireccional interna:

- Reuniones de las comisiones interdepartamentales (presenciales o virtuales)
- Reuniones por departamentos (presenciales o virtuales)
- Sesiones informativas con todo el equipo (virtuales)
- Intranet
- Así como unidireccionales formales:
- Encuesta de calidad de vida profesional

- Encuestas sobre temas específicos en la intranet

- Grupo de WhatsApp oficial

También existen otros canales informales, como los grupos de WhatsApp (generales o por departamento) o los encuentros presenciales.

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

• Personas usuarias

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

• Comunidad

Participamos en las reuniones virtuales de los grupos de trabajo de salud comunitaria. Estos cuentan con representación de las instituciones municipales y las asociaciones de vecinos.



Marco operativo



Marco operativo 5

Marco operativo

5.1 Políticas

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

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

Otros documentos con gran influencia en la acción socialmente responsable de EBA Vallcarca son:

- **Política de recursos humanos**. Trata temas como la contratación, la remuneración, la conciliación. Realizada por la responsable de RRHH.
- **Política de comunicación** y plan anual de acción. Implementan elementos básicos de la RSC como las acciones para fomentar la transparencia empresarial y los canales de diálogo con los grupos de interés. Realizados por la comisión de comunicación.
- **Política salud comunitaria** y plan de acción anual. La comunidad es uno de los grupos de interés principales y estos documentos definen nuestra acción y diálogo con el territorio al que damos servicio. Realizada por la comisión de comunitaria.

- **Plan de igualdad** de oportunidades entre mujeres y hombres. Realizado por la comisión de igualdad.
- **Política de formación** interna y plan de acción anual. Realizados por la comisión de formación.
- **Política de calidad**. Aborda cuestiones tanto de organización interna, como de servicios a las personas usuarias. Realizada por la comisión de calidad.
- Medidas de **prevención de riesgos laborales**. Gestionadas por la comisión de PRL.
- Medidas de **gestión de residuos y ahorro energético**. Gestionadas por administración.

A fin de adaptarnos a la incertidumbre y los retos de la pandemia y no dejar de lado completamente las metas que nos habíamos fijado antes de su irrupción, el plan de acción de RSC diseñado para 2020 se redefinió para abarcar también 2021.

En este informe reportamos el desarrollo de las acciones previstas para 2020.

5.2 Objetivos y acciones

En este apartado recopilamos las acciones planificadas para 2020 y su relación con el plan estratégico de la entidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Debido al contexto de crisis, el plan de acción ha concentrado sus esfuerzos en 6 áreas de trabajo, que se derivan

de nuestros grupos de interés priorizados y de nuestras líneas estratégicas: *equipo, personas usuarias, comunidad, empresa saludable, transparencia y alianzas.*

1. Equipo

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

Vinculado al ODS 5

- Punto 4 de la respuesta a la covid-19: *Promover que las mujeres y las niñas lideren y participen en la planificación y la toma de decisiones de la respuesta a la COVID-19.*
- Meta 5.5: *Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.*

Vinculado al ODS 8

- Punto 1 de la respuesta a la covid-19: *Garantizar que los servicios de salud esenciales sigan estando disponibles y proteger los sistemas sanitarios.*
- Meta 8.2: *Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la*

mano de obra.

- Meta 8.8: *Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.*

Vinculado al ODS 16

- Meta 16.7: *Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.*

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



1.1 ¿Qué? **ERespuestas a la crisis sanitaria: Refuerzo de la plantilla y los espacios**

¿Quién? Línea liderada por RRHH y dirección.

Acciones:

- Contratación de personal de refuerzo (14 personas) para hacer frente al aumento de la demanda (medicina de familia, enfermería, auxiliares, administración).

Departamento	2019	2020
Administración	17	20
Aux. de enfermería	3	6
Enfermería	17	23
Trabajo social	2	2
Farmacia	1	1
Informática	1	1
Comunicación	1	1
Pediatría	4	4
Medicina / Odontología	29	30
Gestor covid	0	1
TOTAL	75	89

- Adaptación de los espacios para crear nuevos puntos de trabajo: redistribución del espacio en atención al usuario para crear 3 puntos nuevos, se añaden tres carpas exteriores para consultas de enfermería (test diagnósticos y vacunación) y se proyectan

nuevos despachos en la planta 5 del edificio, que crearán 5 nuevos puntos de trabajo (inicio de obras en 2020). Estas medidas junto con la ampliación del teletrabajo permite a las instalaciones absorber el aumento de la plantilla en condiciones de seguridad y comodidad.

1.2 ¿Qué? **Respuestas a la crisis sanitaria: Conciliación y teletrabajo**

¿Quién? Línea liderada por RRHH e informática.

Acciones:

- Ampliación de las medidas para facilitar el teletrabajo (marzo 2020): adaptación de los ordenadores para el acceso remoto seguro, modificación de las agendas para permitir el teletrabajo en medicina, asignación de perfiles en la plataforma de gestión telefónica para que la plantilla no tenga que usar sus teléfonos personales al teletrabajar.

Personas que realizaban jornadas completas de teletrabajo en 2019: 1

Personas que realizaban jornadas completas de teletrabajo en 2020: administración 2, medicina 24, enfermería 9, UAAU 2.

- Flexibilidad para cubrir la ampliación del horario del centro a domingos y festivos durante la primera ola.

1.3 ¿Qué? Respuestas a la crisis sanitaria: Refuerzo de la comunicación interna

¿Quién? Línea liderada por la comisión de comunicación.

Acciones:

- A fin de organizar y sintetizar la avalancha informativa y evitar así la desinformación, en marzo de 2020 se crean nuevas herramientas de comunicación interna:

- Grupo de Whatsapp para el colectivo médico para comentar las novedades en el manejo de la covid-19.

- Resumen de las novedades organizativas, medidas de seguridad y protocolos de actuación por correo e internet, con una periodicidad adaptada a las necesidades informativas (en los primeros días, llegaron a publicarse varios al día, más adelante se hicieron semanales o quincenales). Debido al aumento de las novedades informativas, el boletín interno se modifica para dar paso al resumen covid.

Total de publicaciones del boletín interno en 2019	10
Total de publicaciones del resumen covid-19 en 2020	44

- Creación de un comité de crisis multidisciplinar con los jefes de cada departamento y personal responsable de diversas áreas (vacunas, seguridad, comunicación, residencias, escuelas...)

La composición por género de la comisión, refleja la composición total de la plantilla, respetando así la participación de las mujeres en la toma de decisiones.

Mujeres en el comité	64%
Hombres en el comité	36%
Total de mujeres en la plantilla	67%

- Reuniones quincenales de coordinación de departamento con la dirección (canal de diálogo específico para recoger necesidades y propuestas de mejora y tomar el pulso al clima laboral).

1.4 ¿Qué? Respuestas a la crisis sanitaria: Adaptación del modelo de atención primaria al contexto de pandemia

¿Quién? Línea liderada por la dirección, la comisión “nou model” y la comisión de gestión de la crisis covid.

Acciones:

- Creación de la comisión multidisciplinar “nou model” (mayo 2020). Su objetivo es adaptar el modelo de atención a fin de dar respuesta a las necesidades en el contexto actual de pandemia tanto a largo como a corto plazo. Es un grupo de participación voluntaria, canal de diálogo y laboratorio de ideas.

- La comisión se creó en 2020 con representantes de todos los departamentos y se reúne de forma quincenal, cuando la presión asistencial lo permite.

La composición por género de la comisión, tiene una proporción similar al total de la plantilla, respetando así la participa-

ción de las mujeres en la toma de decisiones.

Mujeres en la comisión	56%
Hombres en la comisión	44%
Total de mujeres en la plantilla	67%

- Aplicación de políticas de empoderamiento de los profesionales (participación activa en los procesos de decisión para gestionar la crisis) y de subsidiariedad para fomentar el trabajo en unidades básicas asistenciales. De este modo los profesionales asistenciales quedan liberados de tareas administrativas a fin de poder realizar las actuaciones más especializadas que solo este colectivo puede abordar.

1.5 ¿Qué? **Actualización del plan de igualdad entre mujeres y hombres**

¿Quién? Línea liderada por la comisión de igualdad.

Acciones:

- Reactivación y ampliación de la comisión de igualdad (apertura de la inscripción voluntaria entre el equipo).
- Elaboración del nuevo plan de igualdad (el anterior cubría el período 2016-2019).
 - Estas acciones estaban previstas para 2020, pero debido a la crisis sanitaria no fue posible llevarlas a cabo. Se reprograman para 2021.

2. Personas usuarias

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

Vinculado al ODS 3

- Meta 3.8: *Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.*

Vinculado al ODS 5

- Punto 1 de la respuesta a la covid-19: *Mitigar y reducir la violencia de género, incluida la violencia doméstica.*

Vinculado al ODS 8

- A los puntos 1 y 2 de la respuesta a la covid-19:

Garantizar que los servicios de salud esenciales sigan estando disponibles y proteger los sistemas sanitarios.

Ayudar a las personas a lidiar con la adversidad mediante la protección social y servicios básicos.

Eje alineado con los ODS 3 y ODS 5



2.1 ¿Qué? Respuestas a la crisis sanitaria: Búsqueda de la máxima seguridad para pacientes

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

Acciones:

- Implantación de nuevos protocolos de seguridad en el contexto de pandemia para reducir el riesgo de contagios en el centro y en la atención a domicilio.
- Campañas informativas externa y cartelera en el centro para difundir las nuevas medidas de seguridad y promover hábitos higiénicos que reduzcan el riesgo de contagio.
- Difusión de campañas de comunicación propias e institucionales para evitar la desinformación y reforzar el uso de fuentes de información fiables.

2.2 ¿Qué? Respuestas a la crisis sanitaria: Mejora de la accesibilidad

¿Quién? Línea liderada por la dirección, la comisión de comunicación, procesos asistenciales y RRHH.

Acciones:

Durante la pandemia, los centros sanitarios se han considerado puntos con un mayor riesgo de contagio, por ese motivo los nuevos protocolos de seguridad de las autoridades sanitarias

limitaban las visitas presenciales a aquellos casos en los que fuera estrictamente necesario. Para paliar esa reducción de la accesibilidad presencial, se llevaron a cabo diversas medidas para mejorar la accesibilidad no presencial.

- Adquisición hardware para poder realizar videoconferencias.
- Reestructuración de la agenda para aumentar las visitas no presenciales.
- Ampliación del horario de atención a domingos y festivos en los momentos de mayor incidencia de la primera ola.
- Formación en ecografía pulmonar e instalación de un ecógrafo en el centro para agilizar el diagnóstico de neumonía por covid.
- Aumento de número de personal administrativo para incrementar la capacidad de respuesta a las llamadas.
- Filtrado telefónico de las consultas por profesionales asistenciales para identificar y citar aquellos casos que requerían de atención presencial.
- Refuerzo de los mensajes de comunicación externa para explicar la tarea de los profesionales del CAP y reconocer su compromiso.
- Desburocratización de las consultas. Fomento del principio de subsidiariedad para desburocratizar las consultas y aumentar el tiempo disponible para pacientes.
- Se refuerza el papel de la unidad de atención al usuario, con la creación de una agenda específica para los administrativos de referencia.

- Campaña de comunicación para explicar a la población el papel del administrativo de referencia.
- Formación de personal administrativo como gestores covid para facilitar la atención telefónica (facilitar información sobre los protocolos y detectar los casos que necesitan de atención médica).
- [Cridado poblacional masivo](#) (17 y 18 de diciembre) para detectar contagios de covid-19 al inicio de la tercera ola.

2.3 ¿Qué? Respuestas a la crisis sanitaria: Atención a la violencia de género

¿Quién? Línea liderada por trabajo social sanitario.

Acciones:

- Información interna gestionada por la trabajadora social del centro, para sensibilizar al equipo del riesgo de aumento de la incidencia de casos de violencia de género ante el inicio de la pandemia y poder así identificar estas situaciones cuanto antes.
- Priorización de la atención presencial, siempre que la situación epidemiológica lo permitía, para facilitar la privacidad.
- Refuerzo del seguimiento de aquellos casos identificados como potencialmente más conflictivos.

Estas medidas se mantienen durante las diversas oleadas, ya que en los periodos donde es posible realizar vida “normal” es cuando se detectan más casos.

2.4 ¿Qué? Respuestas a la crisis sanitaria: Abordaje de los efectos sociales de la pandemia

¿Quién? Línea liderada por trabajo social sanitario.

Acciones:

- Contacto telefónico con pacientes mayores de 75 años para realizar un control proactivo e identificar situaciones de aislamiento social o problemas de salud.
- Implantación de la videollamada para aumentar la accesibilidad en la consulta de trabajo social, ya que este colectivo tenía problemas de acceso a los servicios sanitarios y sociales debido al confinamiento.
- Participación virtual (ya que no era posible la presencial) en las redes de comunitaria y trabajo social del territorio, incluso durante las épocas de mayor incidencia de casos.

3. Comunidad

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

Vinculado al ODS 3

- Meta 3.8: *Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.*

Vinculado al ODS 8

- Punto 5 de la respuesta a la covid-19: *Promover la cohesión social e invertir en sistemas de respuesta y resiliencia impulsados por las comunidades.*

Vinculado al ODS 17

- Meta 7.17: *Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.*

Eje alineado con los ODS3, ODS 8 y ODS17



3.1 ¿Qué? Apoyo específico a otros actores de salud del territorio para la contención de contagios en sus centros

¿Quién? Línea liderada por la Dirección y la comisión de crisis.

Acciones:

- Creación de la unidad de apoyo a los centros residenciales. En la primera ola, la unidad de atención a la complejidad y enfermería se volcaron con el apoyo a las residencias mediante la formación en seguridad, cesión de material de protección individual. En noviembre (al inicio de la tercera ola) se amplió la unidad de atención a la complejidad con un enfermero para dar soporte en las vacunaciones, cribados, etc.
- Creación de la unidad de apoyo a los centros escolares. En septiembre de 2020 se creó la unidad escuela (2 enfermeras y 1 administrativa) para ofrecer un circuito de específico de cribado e información a la dirección de los centros educativos.

3.2 ¿Qué? Virtualización de la actividad comunitaria

¿Quién? Línea liderada por pediatría.

Acciones:

La limitación de las visitas presenciales impuesta por la pandemia imposibilita el papel del centro de salud como punto de encuentro de la comunidad. Pediatría ha liderado la virtualización de nuestros talleres de comunitaria a fin de encontrar una nueva vía para impartirlos.

- El equipo de pediatría ofrecía 7 actividades grupales presenciales, de las cuales 4 se retomaron de forma virtual vía videoconferencia con buena aceptación entre julio y noviembre (visita prenatal, apoyo a la lactancia materna, revisión grupal de los 6 meses, revisión grupal de los 18 meses). El resto de actividades han quedado en pausa (masaje infantil, taller de habilidades familiares impartido en centros docentes, revisión grupal de primer mes).

Total de talleres programados en 2020	23
Talleres completados	2
Talleres realizados parcialmente	12
Talleres anulados antes del inicio	5
Talleres retomados de forma virtual	4

Total de talleres programados en 2019	17
Talleres completados	17
Talleres en formato virtual	0

3.3 ¿Qué? 3. Segunda fase del proyecto IHAN

¿Quién? Línea liderada por pediatría.

Acciones:

- El equipo de pediatría sigue implementando los requisitos ne-

cesarios para completar esta fase (publicación de la normativa, el resumen de la misma, los grupos de apoyo a la lactancia del territorio y el código internacional de sucedáneos de lactancia materna).

Para más información, [consultad la memoria de salud comunitaria 2019-2020](#).

4. Empresa saludable

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

Vinculado al ODS 8

- A los puntos 1 y 2 de la respuesta a la covid-19:

Garantizar que los servicios de salud esenciales sigan estando disponibles y proteger los sistemas sanitarios.

Ayudar a las personas a lidiar con la adversidad mediante la protección social y servicios básicos.

- Meta 8.8: Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

Eje alineado con el ODS 8



4.1 ¿Qué? Búsqueda de la máxima seguridad para el equipo

¿Quién? Línea liderada por la comisión de seguridad.

Acciones:

- A partir de marzo, entrega semanal de material de protección suficiente (mascarillas, gel hidroalcohólico, etc.) y aumento del número de uniformes (para facilitar que no se trabaje con ropa de calle).
- Creación de la comisión multidisciplinar de seguridad.
- Elaboración de nuevos protocolos de seguridad en el contexto de pandemia tanto para la actividad asistencial y la circulación de personas en el centro.
- Campañas informativas internas para difundir las nuevas medidas de seguridad (rotulación de consultas y espacios comunes, difusión interna de vídeos de consejos realizados por la comisión de seguridad).
- Modificación del procedimiento de visitas a domicilio. Para facilitar el traslado del material y el uso correcto de los equipos de protección individual se adquirió un coche para dar soporte a la atención domiciliaria (conducido por miembros del propio equipo).
- Creación de un circuito específico para intervenciones con mayor riesgo de contagio (tests diagnósticos y consulta de personas con sospecha de infección):

- Habilitación de una consulta a parte para la atención de personas con sospecha de infección por coronavirus SARS-CoV-2. Esta consulta cuenta con un protocolo de seguridad propio. Se trabaja en equipo (Medicina de familia + enfermería o auxiliar) para maximizar la seguridad.

- Habilitación de carpas exteriores para realizar los tests diagnósticos.

Durante 2020 el absentismo en 2020 aumentó ligeramente con respecto a 2019, pero se mantuvo bajo.

Absentismo 2019	4,39%
Absentismo 2020	5,04%

4.2 ¿Qué? Alimentación saludable

¿Quién? Línea liderada por administración.

Acción:

- Aumento de la cantidad de fruta que se ofrece en la sala de descanso, debido a la gran aceptación de esta medida. El reparto se realiza dos veces por semana y se mantuvo durante todo el año.

4.3 ¿Qué? Salud mental

¿Quién? Línea liderada por la dirección y RSC.

Acción:

- En la primera ola se ofrecieron servicios de psicoterapia finan-

ciados por la empresa. Debido que no hubo ninguna petición por parte del personal, de cara a 2021 se plantea realizar otro tipo de acción para abordar la salud mental en este contexto de crisis.

4.3 ¿Qué? Simulacro de incendio

¿Quién? Línea liderada por la comisión de Prevención de Riesgos Laborales.

Acción:

- La realización del simulacro se pospone a 2021, debido a la imposibilidad de compatibilizarlo con la atención durante las dos primeras olas de covid

5. Transparencia

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

Vinculado al ODS 16

• Meta 16.6: *Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.*

Eje alineado con el ODS 16



5.1 ¿Qué? Datos de transparencia en la web corporativa

¿Quién? Línea liderada por comunicación y administración.

Acción:

• Actualización anual de los datos de transparencia en la web corporativa. Se actualiza el 100% de los contenidos anuales. .

5.2 ¿Qué? Revisión anual de la política de RSC

¿Quién? Línea liderada por la comisión de RSC.

Acción:

• Revisión anual de la política y difusión de la misma. Se actualiza en agosto y se publica en la intranet corporativa.

5.3 ¿Qué? Renovación del sello de web médica acreditada

¿Quién? Línea liderada por comunicación.

Acciones realizadas:

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

5.4 ¿Qué? Memorias anuales

¿Quién? Línea liderada por comunicación.

Acciones:

• Elaboración de las memorias de actividad (memoria de Aceba 2019, en julio), RSC (Informe de progreso 2019 de Pacto Mundial en octubre), de comunitaria (curso 2019-2020, publicada en diciembre).

• Difusión de las memorias en la web corporativa, en la intranet y en los perfiles en redes sociales de la EBA.

6. Alianzas

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

Vinculado al ODS 17

- Meta 7.17: *Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.*

Eje alineado con el ODS 17



6.1 ¿Qué? Participación en el consejo técnico asesor en RSC de la Unió Catalana d'Hospitals

¿Quién? Línea liderada por la comisión de RSC.

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

Acción:

- Participación en la creación de unos indicadores alineados con los ODS para las empresas del sector de salud catalán. Acción en pausa debido a la pandemia.

6.2 ¿Qué? Clima laboral en ACEBA

¿Quién? Línea liderada por la comisión de RSC.

Acción:

- Por segundo año consecutivo, todas las EBA pasan a sus profesionales el cuestionario de calidad de vida profesional QVP-35 añadiendo preguntas específicas para las EBA diseñadas por el grupo de trabajo de RSC.

El 100% de las EBA (11 centros de salud) pasan la encuesta a sus equipos en octubre 2020.

% de participación del equipo de EBA Vallcarca en la encuesta	
2018	64,61%
2019	69%
2020	57,75%

La participación baja también en el global de ACEBA (74,31% en 2019 y 62,65% en 2020).

En general, la valoración de las preguntas ha bajado ligeramente, pero es mantiene por encima del aprobado o incluso con valoraciones altas.

Los ítems que han empeorado de forma más marcada son:

Ítem	Valoración 2019	Valoración 2020
Variedad en el trabajo	bastante/mucha 90%	bastante/mucha 63,5%
presión que recibo para mantener la cantidad de trabajo	bastante/mucha 71,5%	bastante/mucha 80,5%)
presión que recibo para mantener la calidad	bastante/mucha 73,5%	bastante/mucha 90,25%
prisas y ahogos por carencia de tiempo	bastante/mucha 69%	bastante/mucha 90%
estrés	bastante/mucha 63%	bastante/mucha 88%
el trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	bastante/mucha 28%	bastante/mucha 54%
orgullo de trabajar	bastante/mucha 94%	bastante/mucha 85%
desconecto al acabar la jornada	bastante/mucha 73%	bastante/mucha 49%
calidad de vida en el trabajo	bastante/mucha 88%	bastante/mucha 71%

Un ítem a tener en cuenta es la incomodidad al trabajo, el valor es bajo (un 41,5%), pero se ha doblado.

En resumen, los ítems que han sufrido más son aquellos relacionados con la salud emocional del equipo. La bajada en la participación se puede vincular también al desgaste (mental y

emocional) provocado por la crisis.

Los ítems que han mejorado son:

Ítem	Valoración 2019	Valoración 2020
reconocimiento del esfuerzo	bastante/mucho 78,05%	bastante/mucho 73,47%
apoyo de los jefes	bastante/mucho 73,47%	bastante/mucho 82,93%
posibilidad de que las propuestas sean escuchadas	bastante/mucha 77,55%	bastante/mucha 83,17%
conflictos con otras personas del trabajo	bastante/muchos 16,32%	bastante/muchos 12,20%
apoyo de la familia	bastante/mucho 95,92%	bastante/mucho 97,56%
tengo la capacitación necesaria para mi trabajo	bastante/mucho 97,96%	bastante/mucho 100%
mi trabajo es importante para la vida de otras personas	bastante/mucho 95,92%	bastante/mucho 97,56%

En resumen, en cuanto a la empresa, los esfuerzos comunicativos y organizativos para adaptarse a la crisis son los ítems que más han mejorado en cuanto a la valoración. En cuanto a la autopercepción de los trabajadores, el que más ha mejorado es su confianza y satisfacción con sus capacidades y la relevancia de aquello que hacen.



Solidaridad



Solidaridad

Atención Primaria Vallcarca- Sant Gervasi también colabora con proyectos solidarios. La iniciativa de participación recae tanto en la dirección como el propio equipo de la entidad.

6.1 Donativos en 2020

- Càritas: 3.600 euros.
- Fundación privada Putxet: 2.400 euros.
- Gavi, the Vaccine Alliance: 1.000 euros.

de la ONG Oxfam-Intermón para recaudar fondos para proyectos de acceso al agua potable en países del tercer mundo. El evento tuvo lugar en abril de 2019 y EBA Vallcarca participó con un equipo y logró recaudar 1.730 euros.

Atenció Primària Vallcarca - Sant Gervasi

6.2 Proyectos solidarios y de teambuilding

- **BCN Salut Games:** juegos interempresa solidarios del sector salud en Cataluña. La aportación realizada por los trabajadores para formalizar las inscripciones (50 euros) fue donada por la organización a la Federació Salut Mental De Catalunya.
- **Trailwalker:** carrera por equipos de la ONG Oxfam-Intermón para recaudar fondos para proyectos de acceso al agua potable en países del tercer mundo. La carrera de 2020 fue suspendida debido a la pandemia. El personal del centro había formado dos equipos para participar en la Trailwalker.

6.3 Adhesión a campañas institucionales

Campañas de las que hemos dado difusión en nuestros canales de comunicación:



- Recursos para la salud mental (campañas de recursos de salud mental del Ayuntamiento de Barcelona “Cabàs emocional” y del Departament de Salut “Gestió Emocional” y campañas de prevención del suicidio.
- Fomento de las donaciones de sangre.
- Proyecto Radars del Ayuntamiento de Barcelona para paliar la soledad no querida de las personas mayores.
- Semana sin humo (mayo).
- Prevención de los golpes de calor (verano).
- Uso de fuentes de información oficiales para evitar las noticias falsas.
- Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25 noviembre).
- Día Mundial de la Lucha contra el SIDA (1 diciembre).





Objetivos 2021

#JoEmVacuno

Objetivos 2021

Acciones en pausa

De cara a 2021 revisaremos la posibilidad de retomar las acciones que han quedado en pausa debido a la pandemia:

Personas usuarias

En 2018 realizamos una sesión de diálogo con personas usuarias de diferentes grupos de edad, que valoramos repetir en 2020. La sobrecarga de trabajo, la limitación de las visitas presenciales y la necesidad reformular el modelo de atención imposibilitó retomar esta acción. En primavera de 2020, se realizó una reunión con la asesoría con la que realizamos la sesión de diálogo en 2018 y la dirección para valorar organizar una nueva sesión en 2021 si remitía la crisis sanitaria.

La sesión de diálogo con proveedores planteada en el ejercicio anterior, quedó descartada por los mismos motivos.

Equipo

Las acciones de teambuilding de tipo más lúdico como la cena de navidad y la visita cultural y comida con familias de primavera se cancelaron en 2020 por motivos de seguridad.

En 2019 también pusimos en marcha un proyecto de reuniones periódicas con todo el equipo, ya que detectamos una falta de comunicación entre departamentos. Estas debían implementarse en 2020 y tener un carácter informal y presencial, por lo que también se anularon por seguridad. Por este motivo también se anularon las sesiones participativas presenciales sobre temas de RSC y se hizo la comunicación online.

Estaba previsto actualizar en plan de igualdad en 2020 (el anterior cubría el período 2016-2019), pero debido a la sobrecarga de trabajo no fue posible. Esta acción se realizará en 2021.

Empresa saludable

Otro de los objetivos que no hemos podido retomar en 2020 ha sido la certificación en empresa saludable, ya que la imposibilidad de realizar actividades presenciales nos ha obligado a cancelar parte del programa de Empresa Saludable como eran las salidas semanales de marcha nórdica y las clases de pilates.



Objetivos para 2021

Equipo

Acciones dirigidas a la mejora de los canales para recibir feedback del equipo, debido a los cambios constantes y la sobrecarga de trabajo.

Nuevas acciones para abordar la salud mental, debido al aumento del estrés detectado por la encuesta de clima.

Se hace notoria también la necesidad de diseñar una política de conciliación, teletrabajo y derecho a la desconexión digital adaptada al nuevo contexto en el que el teletrabajo se hace mucho más frecuente.

Personas usuarias

La limitación de la presencialidad y la sobrecarga de trabajo provocan una percepción de disminución de la accesibilidad por parte de la población, por lo que mejorarla es una de las principales vías de trabajo en esta área para 2021 mediante la promoción de los canales de acceso digitales y la ampliación de la plantilla.



Atenció Primària

Vallcarca – Sant Gervasi

EBA Vallcarca SLP

Avinguda Vallcarca 169-205

Edifici Pedraforca

08023 Barcelona

aprimariavsg.com

[@aprimariavsg](#) en Twitter y Facebook

contactar@aprimariavsg.com

