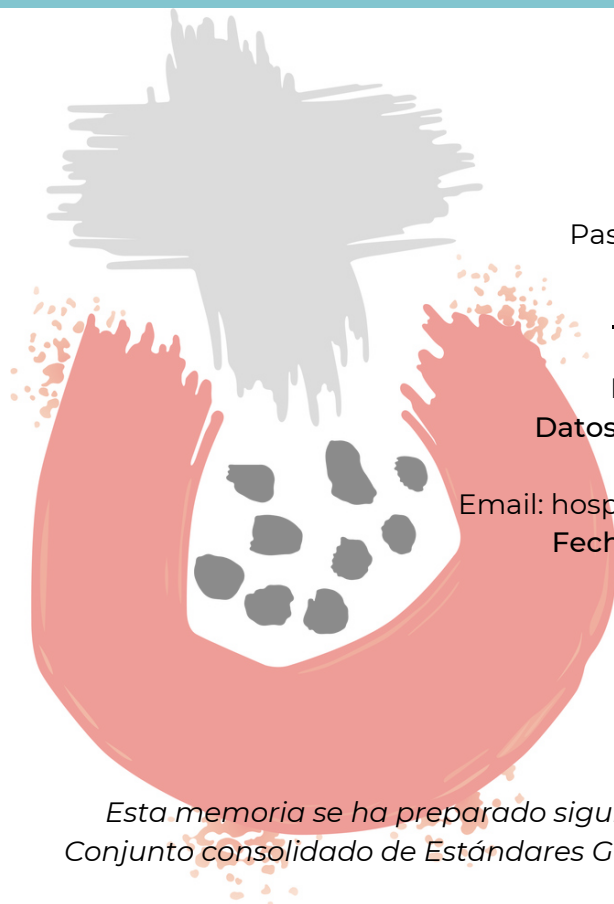




HOSPITAL SAN JUAN DE  
DIOS DE ZARAGOZA  
Paseo Colón, 14 - 50006  
Zaragoza



# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020



**Razón Social:**

Hospital San Juan de Dios

**Dirección:**

Paseo Colón nº 14, 50006 Zaragoza

**Dirección web:**

<https://www.hsjdzaragoza.es>

**Nombre del alto cargo:**

Dña. Carmen Vicente Gaspar

**Datos de contacto con la Organización:**

TI 976.271660

Email: [hospitalzaragoza.secretariadireccion@sjd.es](mailto:hospitalzaragoza.secretariadireccion@sjd.es)

**Fecha de adhesión al programa RSA:**

11 de julio de 2016

**Sector:**

Sanidad

*Esta memoria se ha preparado siguiendo los requerimientos de información y recomendaciones del Conjunto consolidado de Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad 2016 de Global Reporting Initiative (GRI).*

## AGRADECIMIENTOS

A los Hermanos de San Juan de Dios, profesionales y colaboradores del Hospital su trabajo y esfuerzo diario para hacer posible, entre todos, que este proyecto siga creciendo manteniendo el Carisma de la Orden Hospitalaria, tal y como queda recogido en este documento.





# CONTENIDOS

El compromiso de la Dirección.....	04
Nuestro hospital.....	05
Compromiso con nuestros clientes.....	19
Mejorar los resultados de salud.....	20
Proteger a las personas vulnerables.....	30
Promover la inclusión y la igualdad.....	32
Compromiso con nuestros colaboradores.....	35
Salud en el trabajo.....	36
Formación y oportunidades de conocimiento.....	39
Empleo decente e impulso del crecimiento.....	45
Igualdad y protección social.....	49
Compromiso con nuestro entorno.....	52
Medioambiente.....	53
Cero emisiones a la atmósfera e inversión en energías renovables.....	54
sensibilización ambiental a grupos de interés.....	60
Reducción de residuos generados en nuestra actividad.....	61
Proveedores.....	63
Evaluación de proveedores y fomento del consumo local.....	63
Sociedad.....	66
Apoyo a las personas más vulnerables.....	67
Fomentar hábitos saludables.....	70
Contribuir al conocimiento.....	72
Proteger el entorno.....	75
Promover la igualdad social.....	76
Retos futuros.....	80
Índice contenidos GRI.....	83
Anexo.....	87



# NUESTRO COMPROMISO

(102-14)

Es para mí un honor presentar nuestra **sexta Memoria de Sostenibilidad** correspondiente al año 2020. Año que ha sido especialmente complejo y difícil por la situación vivida por la pandemia mundial, lo cual nos ha obligado a tomar medidas extraordinarias para seguir prestando, con las máximas garantías posibles, nuestra labor asistencial hospitalaria y social en nuestro centro, el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza.

En un entorno VUCA como el que nos ha tocado y nos toca vivir, los directivos y gestores sanitarios hemos tenido que reinventarnos y sumar esfuerzos para abordar los graves problemas a los que nos enfrentamos sobre todo al comienzo de la pandemia. **El trabajo en equipo, la perseverancia y la empatía** nos permitieron dar un giro de 360° a la organización y convertirnos en un hospital flexible y adaptable a las nuevas circunstancias de un entorno cambiante, incierto y a la vez complejo.

Nuestro principal objetivo era y es, **evitar el sufrimiento, el dolor y la soledad de los pacientes y sus seres queridos**. En nuestro compromiso con la responsabilidad social lanzamos programas con numerosas iniciativas tanto para pacientes como para profesionales y que hemos querido plasmar en esta Memoria de Sostenibilidad 2020.

Elaborada en el marco de los Estándares internacionales GRI, esta memoria muestra nuestros avances y nuestra hoja de ruta para el futuro. Renovamos de esta manera nuestro **compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Diez Principios Rectores**.

El año 2020 pasará a la historia como “annus horribilis” para la humanidad, vivido y sufrido especialmente en los centros hospitalarios. En la reflexión sobre este año destaca la toma de conciencia de que los problemas siguen creciendo a nivel social, económico y espiritual y que cada vez nos encontraremos con personas con mayores necesidades, ante lo que mostramos **nuestro compromiso como organización con las personas y con la sociedad para ayudar, apoyar y acompañar**. En este sentido, desde el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza alineamos nuestras políticas, objetivos y actuaciones en materia de Responsabilidad Social Corporativa con los objetivos comunes que recoge la Agenda 2030 de Naciones Unidas e informamos de **nuestra contribución a los ODS**, incluyendo en esta memoria los avances en el ámbito de la sostenibilidad económica, social y medioambiental conseguidos a lo largo de 2020.

Agradecer desde estas líneas a los profesionales que han dado lo mejor de sí mismo, a los hermanos de San Juan de Dios que siempre nos enseñan y nos marcan el buen camino, a los voluntarios siempre dispuestos a colaborar de forma desinteresada y a los bienhechores, donantes y colaboradores que nos permiten lograr el objetivo de todos estos programas. **A todos ellos gracias.**



**DÑA. CARMEN VICENTE GASPAR**  
DIRECTORA GERENTE





# NUESTRO HOSPITAL

(102-1, 102-3, 102-4, 102-5)

El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza (HSJDZ) desarrolla su actividad asistencial en la ciudad de Zaragoza, que pertenece a la Comunidad Autónoma de Aragón (España). La sede del centro hospitalario se encuentra en el Paseo Colón número 14 de esta ciudad. Inaugurado en 1953, forma parte del conjunto de Hospitales y centros propios de la Orden Hospitalaria San Juan de Dios en España, una institución de carácter internacional con presencia en 52 países de los 5 Continentes y que está formada por 1.002 Hermanos, unos 63.000 profesionales, 23.000 voluntarios y 300.000 donantes.

Todos los Centros de la Orden son Servicios Públicos de gestión privada sin ánimo de lucro, cuya seña de identidad es la “**Hospitalidad**”, valor desde el cual se quiere impulsar el desarrollo y el bienestar de nuestra sociedad, cuidando la acogida, la promoción de la salud, el acompañamiento y el compromiso en las realidades más vulnerables de cada época y sociedad, desde un concepto amplio de universalidad y favoreciendo la profesionalidad.

(102-2, 102-6)

Como valor agregado a nuestra calidad hospitalaria tenemos muy presentes las necesidades sociales a todos los niveles. En este sentido, todos los centros de la Orden apoyan iniciativas que respetan las diferentes identidades culturales, tradiciones y riqueza ambiental de todas las comunidades. Nuestro hospital está hermanado con el Hospital San Juan de Dios de Camagüey (Cuba).

La historia del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza es, desde su nacimiento, una constante adaptación a las necesidades sanitarias de la ciudad de Zaragoza y por ello ha venido desarrollando de forma complementaria a la asistencia sanitaria pública, una labor asistencial completa evolucionando en su Cartera de Servicios desde sus inicios como hospital privado maternal y quirúrgico hacia el centro hospitalario de hoy orientado a la cronicidad y referente en Geriatria, Rehabilitación, Hemodiálisis, Cuidados paliativos y en Salud Bucodental para niños con discapacidad, con unos óptimos resultados y un alto nivel de satisfacción contrastado tanto en pacientes como en sus familias.

## LA ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS EN EL MUNDO

La Orden en España cuenta con tres Provincias (Aragón - San Rafael, Castilla-San Juan de Dios y Bética-Ntra. Sra. De la Paz) con la presencia de 188 Hermanos en 75 centros y dispositivos sociales y sanitarios que atienden a más de 1.000.000 personas y cuenta con más de 3.500 voluntarios.

Nuestra Provincia es la de Aragón - San Rafael que abarca las Comunidades Autónomas de Aragón, Cataluña, Comunidad Valenciana, Islas Baleares, Murcia y Navarra. La realidad actual de nuestra Provincia se visualiza mayoritariamente a partir de hospitales, centros asistenciales, docentes e investigadores, servicios sociales y Comunidades de Hermanos. Se trata de centros plurales con un compromiso social compartido y con afinidad en la motivación, misión y valores.

En el Capítulo Interprovincial celebrado en enero de 2018 en El Escorial, se tomó la decisión de unificar las tres Provincias de España en una sola. Dicha unificación, prevista para realizarse en junio de 2020 se decidió postponer al primer trimestre de 2021 ante la situación vivida por el coronavirus, de manera que a lo largo de 2020 se ha continuado trabajando en los temas necesarios para culminar la unificación, especialmente aquellos interrumpidos a causa de la pandemia.



La historia del Hospital y la Orden Hospitalaria puede ser consultada en la web institucional.

<https://www.hsjdzaragoza.es/el-hospital/>

<https://www.hsjdzaragoza.es/la-orden-hospitalaria/>



**El hospital está integrado, desde el 1 de enero de 2019, en la red pública del Servicio Aragonés de Salud a través de un convenio de vinculación que garantiza la sostenibilidad económica y de futuro del centro así como la posibilidad de orientarse hacia una transformación progresiva y continuada, con servicios asistenciales de referencia en la Comunidad aragonesa.**

**El año 2020 era el de consolidación de dicho Convenio, lo cual no es incompatible con la introducción de cambios que permitan adaptar los servicios que presta el hospital a las necesidades reales de la sanidad pública. Por ello, en julio de 2020 se firmó con la Consejera de Sanidad una adenda al Convenio de Vinculación mediante la cual se mantiene la financiación pero se modifica la actividad a prestar (102-10), de manera que se acuerda:**

- Reducir las sesiones de diálisis ante la apertura de otro servicio público.
- Impulsar la actividad de la Unidad de Salud Bucodental para niños con discapacidad o con necesidades especiales, incrementando las consultas del Programa PABIJ e incluyendo tanto el tratamiento odontológico de fisura labiopalatina y anomalías congénitas, como la construcción de una sala de sedación para la intervención bajo anestesia.
- Ampliar la cobertura de los ESAD de Zaragoza I y Huesca.
- Potenciar los servicios ofrecidos a pacientes de Neurorrehabilitación, tanto en el caso de ingreso hospitalario como en la rehabilitación ambulatoria intensiva para pacientes neurológicos.





Estos cambios, no suponen modificación en cuanto a las modalidades de asistencia establecidas en convenio, que continúan siendo dos:

- Una **complementaria**, fundamentalmente al Hospital Universitario Miguel Servet y al Hospital Clínico Universitario, para la hospitalización de pacientes agudos, convalecencia con y sin rehabilitación, cuidados paliativos, tratamiento del daño cerebral adquirido, rehabilitación ambulatoria y varios equipos de soporte de atención domiciliaria (ESAD).
- Una **sustitutoria**, con una población asignada de unos 65.000 habitantes para la atención a los pacientes crónicos complejos en Aragón, cubriendo todos los niveles asistenciales para el tratamiento de estos pacientes: consultas externas, Hospital de día y Hospitalización de corta estancia.

## CARTERA DE SERVICIOS (102-2)

- Nefrología
- Geriatria (hospitalización)
- Convalecencia con y sin rehabilitación
- Cuidados paliativos (hospitalización y ESAD)
- Neurorrehabilitación y rehabilitación ambulatoria
- Salud bucodental para niños con discapacidad
- Unidad de paciente crónico complejo
- Dispensación de farmacia hospitalaria a pacientes externos

El principal reto al que el hospital se ha enfrentado este año, al igual que la sociedad en general, ha sido la situación de pandemia vivida desde marzo de 2020 generada por el virus SARS COV-2, pues como en la mayoría de organizaciones ha supuesto una revolución en la organización y gestión del centro sanitario y ha afectado a la atención de las personas, a la forma de trabajar de los profesionales y a las relaciones con nuestro entorno sanitario y social. Una situación que se proyectará sin duda en los próximos años.



## PERSONAS PARA PERSONAS

El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza centra su modelo de gestión en las personas, se apoya en una estrategia que recoge las necesidades de sus grupos de interés y el compromiso de sus profesionales, aspectos clave para que el hospital consiga garantizar la sostenibilidad del proyecto, cuya MISIÓN es prestar una atención integral, humanizada y de calidad.

(102-18)

La Directora Gerente es la máxima responsable del hospital, y como tal lidera todos los aspectos relacionados con nuestro ámbito social, económico y medioambiental, contando con el apoyo del **Equipo Directivo** y el resto de nuestros líderes, delegando en su caso a estos, la planificación y despliegue de las actividades. En el 2020 ha habido un relevo en las Direcciones de Enfermería y Médica.

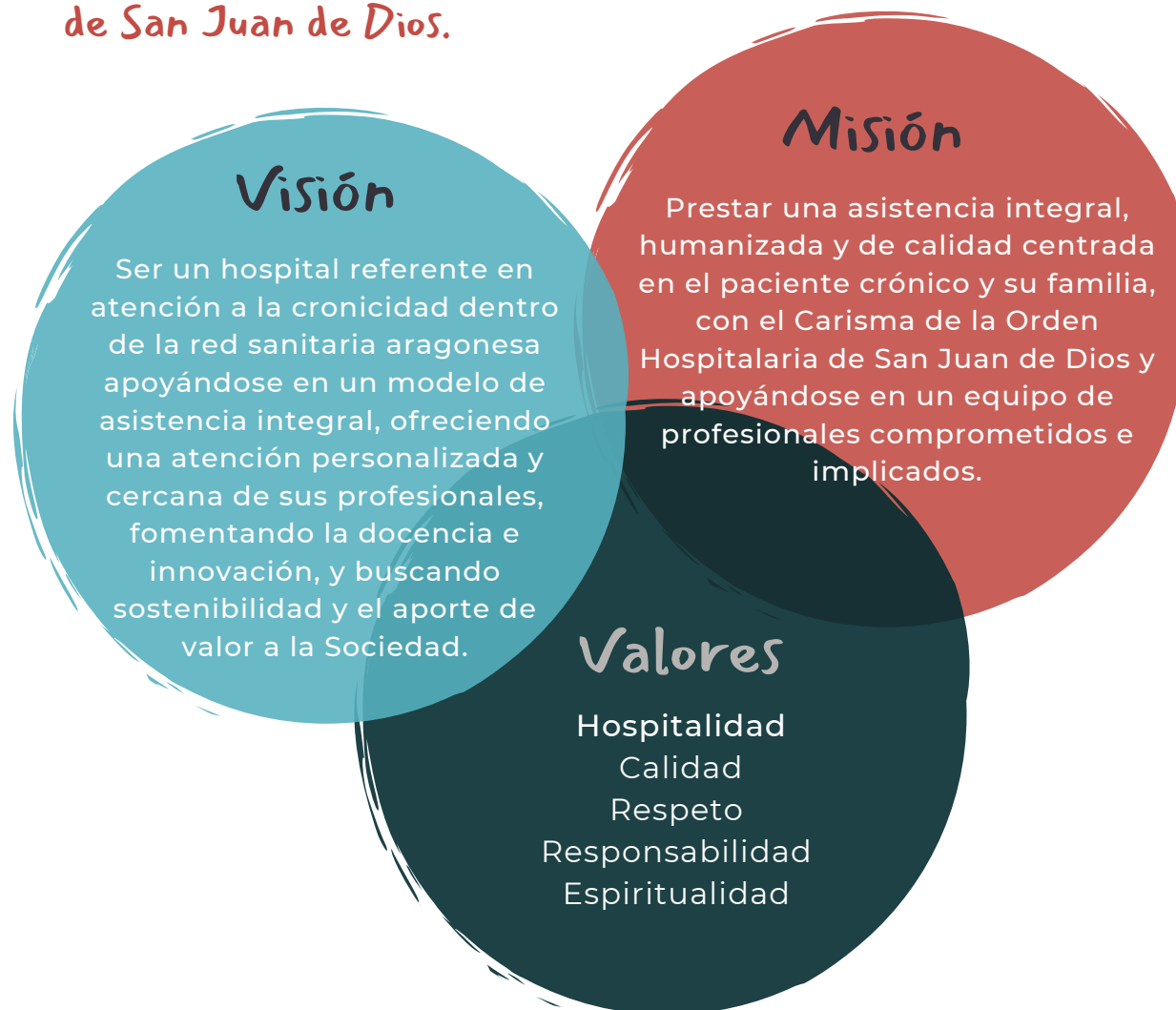
Además existen una serie de **Comités y Comisiones**, orientados a la mejora de la actividad, que realizan funciones de evaluación y apoyo a la Dirección en relación a diferentes cuestiones, abordando los temas trabajados en equipo y con una perspectiva transversal, fomentando de esta manera la participación con el objetivo de ofrecer un Servicio Asistencial de calidad.

La composición de los órganos de gobierno del Hospital, así como el organigrama funcional y los Comités y Comisiones del Centro puede ser consultando en la web institucional.

<https://www.hsjdzaragoza.com/hospital-estructura/>

El Carisma de “La Carta de Identidad” de la Orden Hospitalaria, en la que se desarrollan modelos de comportamiento ante aspectos relacionados con los recursos de la biosfera, eficacia y buena gestión empresarial, políticas económicas y financieras y responsabilidad social, queda reflejado en la **Misión, Visión y Valores del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza**, donde se evidencia que la clara orientación de compromiso social forma parte de su razón de ser.

*El propósito del hospital es curar, cuidar y aliviar al estilo de San Juan de Dios.*







(102-42)

El criterio seguido para determinar los grupos de interés se basa en la identificación de personas y organizaciones que de algún modo pueden ser afectadas directa o indirectamente en el ejercicio de las actividades que se desarrollan.

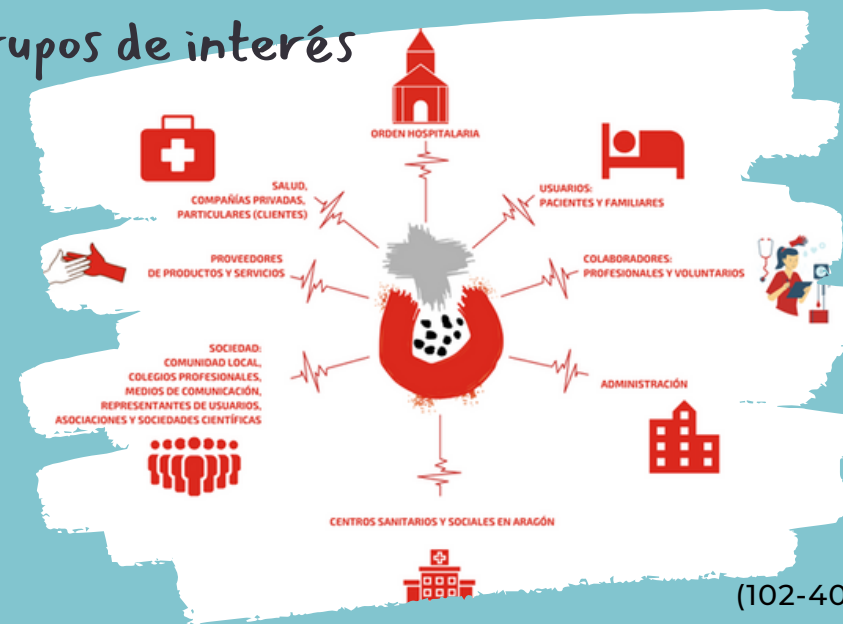
El Hospital lleva a cabo un proceso sistemático y definido desde su incorporación en 2006, que se ha revisado y mejorado en 2010 y 2016, de manera que genera mucha información de entrada a la revisión de la estrategia según el Modelo de Excelencia EFQM.

(102-43)

Para la relación e identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés, el Hospital cuenta con diferentes mecanismos de comunicación incorporados en la gestión diaria.

Además de los canales habituales, en determinados momentos la comunicación se refuerza para revisar la estrategia. La última vez fue en 2019, cuando se recopiló información para diseñar el Plan estratégico para el periodo 2020-2023.

## Grupos de interés



(102-40)

(102-44)

Con toda la información, y tras el análisis, se han identificado los temas y preocupaciones de los grupos de interés así como los aspectos que pueden afectarle debido a cambios tecnológicos, medioambientales, sociales y económicos. Una vez conocidos, será más fácil adoptar las medidas oportunas para adaptarse a los mismos.

### Proveedores de pacientes

- Calidad del servicio: satisfacción de los usuarios
- Flexibilidad para adaptarse a las nuevas necesidades
- Cumplimiento normativo

### Orden hospitalaria

- Aplicación del modelo de atención integral al usuario
- Sostenibilidad
- Dimensión solidaria y alianzas con entidades sociales
- Transmisión de los valores y puesta en práctica en nuestra labor

### Colaboradores: profesionales y voluntarios

- Estabilidad en el empleo
- Comportamiento ético, responsable y transparente
- Desarrollo y crecimiento profesional
- Política retributiva con equidad y sin discriminación
- Salud y seguridad en el trabajo
- Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación

### Medioambiente

- Control de emisiones
- Minimización de la generación de residuos
- Reducción de los consumos: energía, agua, papel, etc

### Proveedores productos/servicios

- Cumplimiento normativo adecuado y del código de conducta
- Prácticas laborales
- Cumplimiento acuerdos económicos, compromiso, plazos...

### Usuarios: pacientes y familias

- Calidad del servicio: grado de satisfacción
- Seguridad del paciente
- Información y existencia de mecanismos de comunicación (sugerencias, reclamaciones, felicitaciones...)

### Sociedad

- Imagen y reputación
- Información, comunicación y transparencia
- Aportación valor en el entorno: académica, docencia, económica
- Apertura y flexibilidad para atender nuevas necesidades
- Innovación

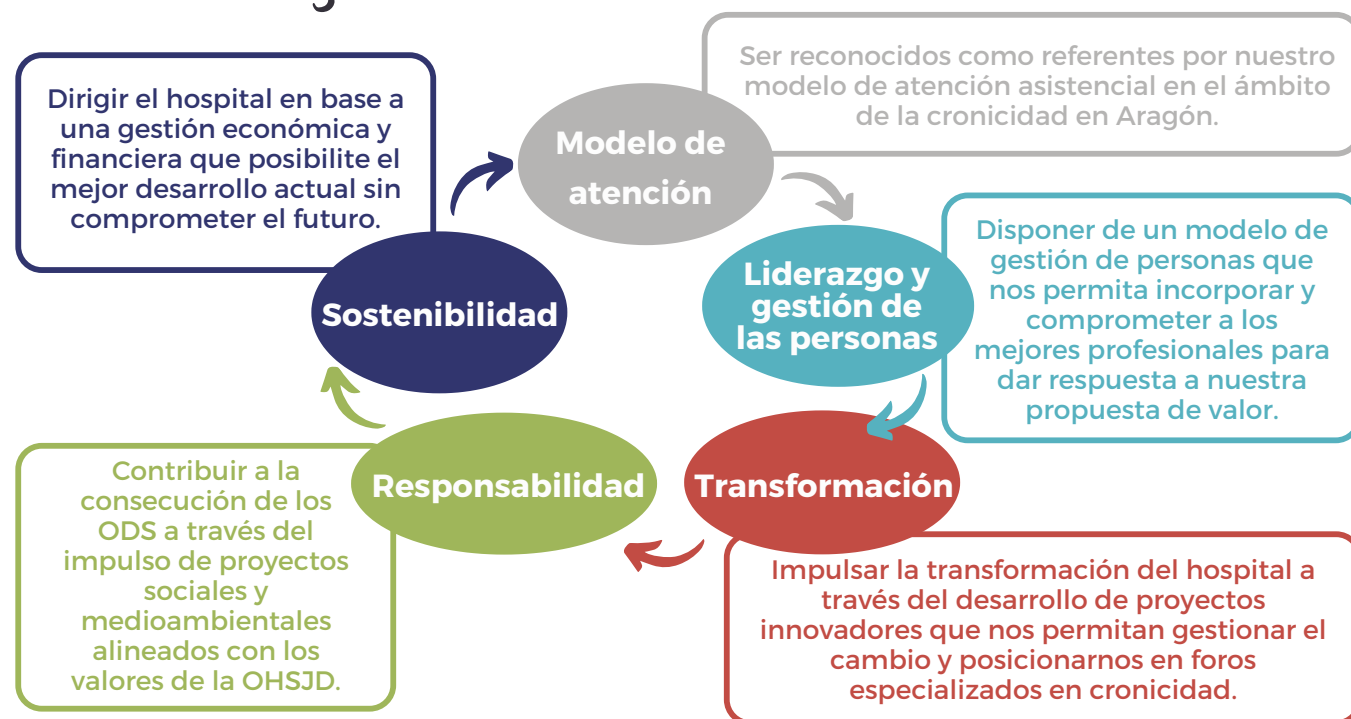
(102-15) La estructura de gestión del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza se basa en conseguir los objetivos clave, tomando como referencia el Modelo European Foundation Quality Magnament (EFQM) de excelencia. Para ello, el equipo Directivo impulsa la mejora continua en la gestión a través del desarrollo e implantación de Planes Estratégicos definidos desde el 2006 siguiendo un método sistematizado de desarrollo, implantación, revisión y actualización de la Estrategia que incorpora desde 2016 la "Gestión de partes interesadas" y la "Gestión de riesgos y oportunidades".

La metodología que se utiliza permite obtener información útil para la elaboración del DAFO como base para la formulación de la estrategia y la revisión de la Misión, Visión y Valores, a la vez que establece la frecuencia con la que se debe realizar ésta, dotándola de estructura. Los objetivos estratégicos se definen para un periodo de 3 a 5 años, alineados con los que define la Curia Provincial de la OHSJD, y se despliegan anualmente en objetivos, planes de acción y actividades que quedan recogidos en el Plan de Gestión anual.

Para cada objetivo (estratégico o anual) se establece un responsable de consecución, indicador de medida, situación inicial y meta o valor objetivo a alcanzar.

Durante 2020 se ha iniciado el desarrollo del Plan Estratégico 2020-2023. Inicialmente el Plan de había definido para 3 años, sin embargo, la situación sobrevenida provocada por la pandemia de COVID-19 ha exigido a la Dirección revisar la planificación prevista y en consecuencia prolongar su consecución un año más. En este sentido y, si bien es cierto que se planteó la posibilidad de tener que modificar el contenido del Plan, tras la correspondiente evaluación se comprobó que no era necesario y, por tanto, hasta 2023 las actividades del hospital se dirigirán a dar cumplimiento de los cinco objetivos estratégicos que se presentan a continuación.

## Plan Estratégico 2020-2023



Como puede apreciarse, hay un objetivo concreto de responsabilidad social, sin embargo, al ser ésta inherente al propio ser de nuestro centro y de nuestra organización los aspectos relacionados con la sociedad, la economía y el medioambiente, directamente alineados con las necesidades y expectativas de las partes interesadas del Hospital, no únicamente están circunscritos en dicho objetivo sino que se integran también en el resto de las líneas estratégicas, siendo contemplados como base a la hora de definir cualquier actuación.





## Modelo de atención

- Proyecto por servicio asistencial, identificando la aportación de valor diferenciadora
- Implementar el Modelo de atención integral según los valores de la institución
- Plan de Humanización para asegurar la atención a usuarios en las dimensiones física, social, espiritual y psicológica.

## Liderazgo y gestión de las personas

- Modelo de liderazgo para lograr implicación y compromiso.
- Generar imagen de marca para atraer talento
- Políticas de gestión de personas
- Fomentar la Cultura de compromiso para retener el talento organizativo.

## Transformación

- Desarrollo de la Unidad docente MIR/EIR
- Favorecer el cambio compartiendo la experiencia en cronicidad con la sociedad, participando en proyectos de investigación y foros profesionales
- Impulsar la transformación digital del hospital

## Responsabilidad social

- Alinear las necesidades y expectativas de las partes interesadas con la propuesta de valor
- Fomentar la dimensión solidaria impulsando acciones y proyectos del Eje solidario
- Medidas de cuidado y respeto ambiental, que favorezcan entornos saludables
- Apertura y visibilidad impulsando la comunicación externa

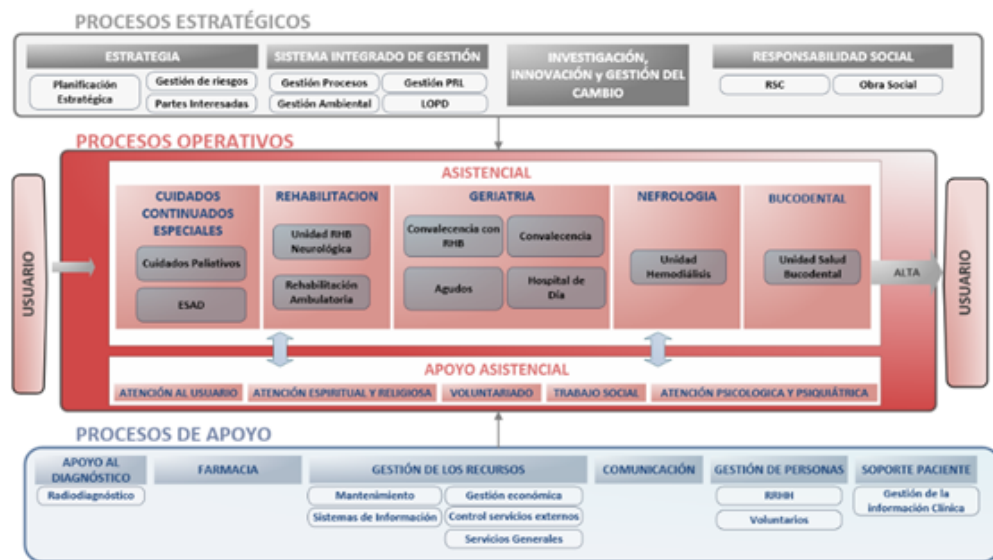
## Sostenibilidad

- Consolidar el convenio mediante adendas
- Impulsar la prestación de servicios privados
- Eficiencia interna y control del gasto
- Elaborar y desarrollar un Plan Director de obras

# Plan Estratégico 2020-2023



El modelo de Gestión del Hospital lleva a organizar el trabajo de los diferentes servicios en base al Mapa de Procesos, distribuyéndolos en Procesos Estratégicos, de Apoyo y Clave.



Su definición ha permitido sistematizar nuestra actividad, disminuyendo la variabilidad en la prestación de nuestro servicio y permitiendo una mejor atención a nuestros usuarios y a las administraciones sanitarias y compañías de salud que demandan nuestros servicios. Cada proceso tiene un propietario, que son quienes asumen la responsabilidad de la gestión de cada uno de ellos.

Para poder desplegar la estrategia a todos los niveles de la organización en 2020 se han definido:

8 objetivos  
17 planes de acción  
196 actividades  
31 responsables

A lo largo del año, hay una sistemática continua de revisiones y seguimiento de los objetivos anuales (en Informes de Revisión del Sistema de Gestión), reuniones mensuales de Comité de Dirección, dónde se procede a la revisión de indicadores de Cuadro de Mando Integral, tanto de rendimiento como de gestión y actividad.

El porcentaje total de cumplimiento de nuestro plan ejecutivo anual 2020 ha obtenido un resultado global del 69,20%, tras aplicar los pesos ponderados asignados a cada Plan de Acción y Objetivos Anuales. El resultado obtenido se considera positivo teniendo en cuenta el gran impacto que ha supuesto la pandemia COVID-19 en las actividades asistenciales del hospital durante el año 2020.

En este sentido, el Hospital presenta un largo recorrido en la implantación y desarrollo de modelos (EFQM) y normas de gestión y aseguramiento de la calidad (ISO), en su clara apuesta por la excelencia empresarial, que han conllevado una serie de reconocimientos a lo largo de la historia, y entre los que en la actualidad destacan:

- Sello de Excelencia Aragón Empresa, categoría Oro (renovado en 2019)
- Norma UNE-EN-ISO 9.001 implantada y certificada en todos los procesos y servicios del Hospital.
- Norma UNE-EN-ISO 14.001 implantada y certificada en todos los procesos y servicios del Hospital.
- Acreditación QH (Quality Healthcare) en Excelencia en Calidad Asistencial del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS), obtenido en 2019

Además, en 2020:

- Distintivo de “empresa integradora de personas con discapacidad intelectual” de Fundación Down
- Accésit en la categoría “sector sociosanitario” en los premios Supercuidadores.
- Mención especial en los Premios Ebrópolis a las Buenas prácticas ciudadanas.
- Sello RSA+ por parte del Gobierno de Aragón
- Premio Jaulín autonómico de Defensa de la Naturaleza 2020



El interés del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza por **impulsar la Agenda 2030 del Desarrollo Sostenible y contribuir a alcanzar los “Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS)” de Naciones Unidas** queda reflejado tanto en la propia estrategia y en las actuaciones que realiza de manera continuada, como en la **adhesión que desde 2019 mantiene al Pacto Mundial de las Naciones Unidas** para apoyar la gestión ética y responsable basada en los 10 Principios.

## El compromiso con la RS por parte del HSDZ y su contribución a los ODS:

Ser un hospital referente en Responsabilidad Social, fomentando, entre otras cuestiones, la educación y formación en salud, estilos de vida saludables, la inclusión social y la protección de los más vulnerables y la colaboración con organizaciones e instituciones.

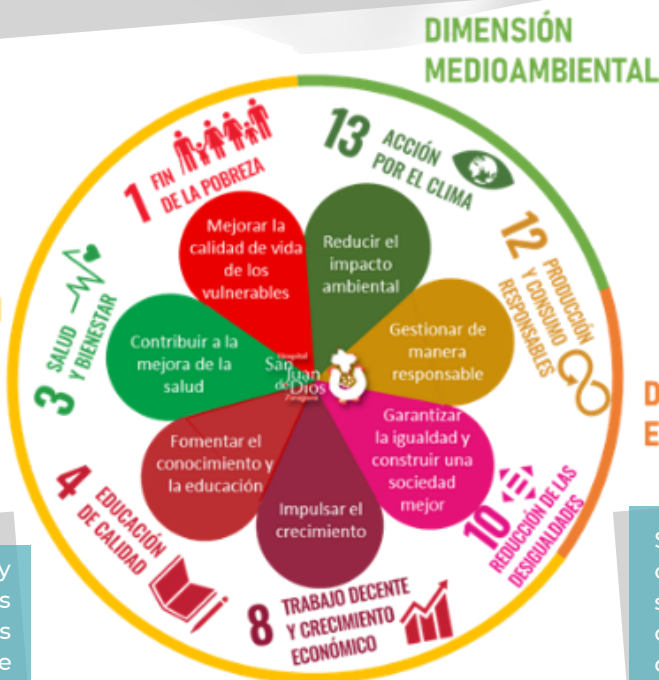
Integrar la Agenda 2030 en nuestra estrategia organizacional, implementando acciones a favor de las personas, el planeta y la prosperidad.

Contribuir al esfuerzo global para frenar el cambio climático con acciones de mejora de la eficiencia de nuestro desempeño medioambiental e iniciativas respetuosas integradas en nuestra cadena de valor.

Contribuir a que la sanidad en nuestra área de influencia sea más accesible, concertando servicios con el SALUD, mutuas y compañías aseguradoras, sustentados en los principios de universalidad y equidad.

Acoger, acompañar, proteger y comprometernos con los más desfavorecidos, ofreciendo a las personas en situación de vulnerabilidad medidas y recursos para dar respuesta a sus necesidades reales.

### DIMENSIÓN SOCIAL



### DIMENSIÓN ECONÓMICA

Mejorar la salud y las condiciones del puesto de trabajo de nuestros colaboradores para garantizar la adecuada protección de la seguridad y favorecer en la medida de lo posible acciones para la conciliación de la vida laboral y personal y familiar.

Ser un agente positivo para nuestros colaboradores, para la comunidad y la sociedad general, promoviendo el conocimiento y la cultura y desarrollando programas de empoderamiento y empleabilidad.





# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En base a los ODS el hospital está comprometido principalmente con las siguientes metas, para 2030:

**1.3** Poner en práctica medidas de protección social para todos y lograr una amplia cobertura de los pobres y los más vulnerables.

**1.5** Fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables

**1.a** Garantizar una movilización importante de recursos, a fin de proporcionar medios suficientes y previsibles para los países en desarrollo, para poner fin a la pobreza.

**3.4** Prevención y tratamiento y promoción de la salud mental y el bienestar

**3.5** Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas

**3.8** Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas para todos

**3.9** Reducir el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo

**3.c** Aumentar la financiación de la salud y la contratación, desarrollo, capacitación y retención del personal sanitario en los países en desarrollo

**4.4** Aumentar el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento

**4.7** Asegurar que los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, mediante la educación

## 1 FIN DE LA POBREZA



## 3 SALUD Y BIENESTAR



## 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



**5.5** Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios

**7.2** Aumentar la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas

**8.2** Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación

**8.4** Mejorar la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente

**8.5** Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor

**8.8** Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores

**10.2** Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición

**10.3** Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, promoviendo políticas a ese respecto

**10.4** Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad



## 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



## 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



**12.2** Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales

**12.4** Lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos, y reducir su liberación a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente

**12.5** Reducir la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización

**13.2** Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes

**13.3** Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático

**16.6** Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas

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

**17.3** Movilizar recursos financieros adicionales de múltiples fuentes para los países en desarrollo

**17.16** Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, mediante alianzas a fin de apoyar el logro de los ODS

**17.17** Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces

## 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



## 13 ACCIÓN POR EL CLIMA







## ACTIVIDAD ASISTENCIAL Y DATOS CLAVE DE 2020

(102-7, 401-1)

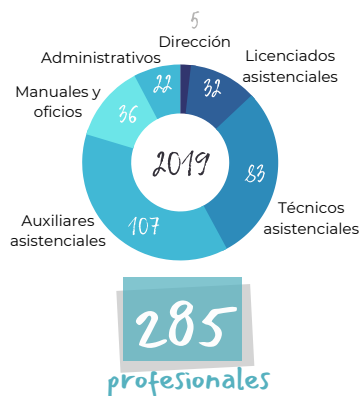
	2018	2019	2020
Nº PROCESOS HOSPITALIZACIÓN	2.198	2.520	1.893
Nº ESTANCIAS	91.442	90.710	78.742
Nº PACIENTES ATENDIDOS	4.913	5.848	5.060
% OCUPACIÓN HOSPITALIZACIÓN	82,78%	81,00%	70,42%
% OCUPACIÓN HEMODIÁLISIS	78%	76%	81%
% REINGRESOS – IRAR	2,05%	2,87%	1,70%
HORAS LATENCIA SOLICITUD TRATAMIENTO RHB – VALORACIÓN RHB	28,77	28,59	26
% INFECCIONES NOSOCOMIALES	3,66%	2,10%	3,69%
% PACIENTES CON GRAVE PROBLEMÁTICA SOCIAL	29,35%	44,53%	45,84%
TASA DE UPP'S INTRAHOSPITALARIAS	10,53%	9,97%	9,22%
ESTANCIA MEDIA	26,6	23	27

## Antigüedad de la plantilla (en años)



La rotación del personal durante 2020 ha sido **4,49%**

## Distribución de la plantilla



93

Nuevas contrataciones

151 voluntarios



(102-12) El hospital suscribe o apoya iniciativas externas alineadas con el desarrollo sostenible y promueve la adhesión a las mismas por parte de otras empresas y entidades con las que se relaciona. Entre los principales estatutos, principios u otros documentos externos que el Hospital respalda se encuentran:

- Adhesión desde el año 2019 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Global Compact
- Declaración de Luxemburgo
- Comunidad #PorElClima
- Plan RSA del Gobierno de Aragón

(102-13)

El Hospital pertenece a numerosas asociaciones y organizaciones de promoción nacional, entre ellas:

- Asociación Española Pacto Mundial
- Cluster de la Salud de Aragón (Arahealth)
- Red Sanitaria de RSC de hospitales públicos
- Red Europea de Hospitales sin Humo (ENSH)
- Federación Aragonesa de Solidaridad (FAS).
- Plataforma REDES
- ONGD Juan Ciudad
- Plataforma del Voluntariado en España
- Programa Aragón Empresa
- Comité de bioética de Aragón

Además fomenta y favorece al mismo tiempo, que los profesionales pertenezcan a múltiples asociaciones profesionales e internacionales de sus correspondientes especialidades.

Todas las actividades que se realizan y la consecución de los objetivos definidos debe, al mismo tiempo, **garantizar la sostenibilidad económica y el equilibrio en las cuentas de explotación**. De hecho, la sostenibilidad económica es fundamental para poder dar continuidad de futuro a los proyectos incluidos en el Plan Estratégico del hospital.

El Convenio de Vinculación del año 2020 incluyendo la adenda, ha mantenido la **misma financiación por parte del Departamento de Sanidad**, a pesar de que el volumen de actividad se ha reducido por la situación generada por el COVID-19. También el incremento de facturación por los servicios de Farmacia externa y la adecuada gestión de gastos atendiendo a criterios de **coherencia, necesidad y eficiencia** han contribuido a la **consecución de un resultado positivo**. Esto ha permitido afrontar todos los compromisos financieros y acometer las inversiones previstas durante el ejercicio, mejorando los fondos propios para garantizar la viabilidad del centro.

### Datos económicos

	2018	2019	2020
INGRESOS NETOS*	15.615.756	18.466.025	18.618.941
GASTOS TOTALES	15.761.748	17.336.919	18.035.453
<i>Gastos de personal</i>	9.170.660	9.784.095	10.171.765
<i>Gastos farmacia</i>	1.322.586	2.309.132	2.456.418
<i>Gastos material sanitario</i>	891.794	832.193	1.040.727
INVERSIONES TOTAL	236.036	613.342	838.968
<i>Inversión y equipamiento electro-médico</i>	4.464	31.255	133.451
<i>Inversión equipamiento PRL</i>	48.410	41.661	46.471
COSTES DE EXPLOTACIÓN	973.086	1.182.616	1.094.043
SUBVENCIONES ENTIDADES PÚBLICAS	0	0	18.943
SUBVENCIONES INSTITUCIONES PRIVADAS	209.831	212.092	207.566
INVERSIÓN SOCIAL	73.612	59.902	76.560
RESULTADOS	-145.992	1.129.106	583.488

En este periodo el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza ha conseguido financiar sus programas asistenciales y sociales con las aportaciones de las Administraciones Públicas (Ayudas y Subvenciones) así como de Instituciones Privadas.

La actividad económica del Hospital está sometida a una auditoria anual externa, que avala nuestra gestión. Así mismo desde la Orden Hospitalaria, se realiza un seguimiento mensual en las actas de Comité de Dirección y en los planes de gestión anuales que se presentan para aprobación y seguimiento posterior.



## Informe de sostenibilidad

(102-50) El presente Informe de sostenibilidad, correspondiente al año 2020, es un compendio del desempeño anual del hospital en materia de desarrollo sostenible, de su estrategia al respecto y de las principales actuaciones y proyectos acometidos.

(102-45) Este informe contempla solo y exclusivamente las actividades del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza.

(102-46) La elaboración y publicación responde al compromiso que asume el Comité de Dirección de fomentar la transparencia y realizar una gestión responsable, garantizando la sostenibilidad del Centro, en coherencia con la Identidad y los Valores de la Orden Hospitalaria. Para realizarlo se cumplen:

**Principio de materialidad** la información presentada cubre aquellos aspectos e Indicadores que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos del Hospital o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

**Participación de los grupos de interés** el hospital identifica a sus grupos de interés y describe la forma de dar respuesta a sus expectativas e intereses razonables.

**Contexto de sostenibilidad:** la forma en la que el Hospital contribuye, o pretende contribuir en el futuro, a la mejora o al deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global.

**Principio de exhaustividad:** la cobertura de los Indicadores y la definición de la cobertura de la memoria son suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño del Hospital durante el periodo que cubre la memoria. La obtención de los datos que incluye el informe son obtenidos de estados contables y de gestión internos, corresponden con registros verificables y con alcance a todas las áreas de actividad y gestión del Hospital.

**Exactitud** El enfoque hacia la exactitud y equilibrio del informe, se aplica no otorgando al mismo ninguna limitación, de modo que describe en su contenido de forma fiel los impactos positivos y negativos, relacionados con la actividad.

**Claridad** El enfoque aplicado es de uso de términos de uso común, además de detalles fuentes de información e indicadores de sencilla comprensión.

**Comparabilidad** El proceso para implantar el principio de comparabilidad se aplica en la inclusión de gráficos con indicadores y datos de varios ejercicios para de modo simple, apreciar líneas de tendencia, avances y retrocesos en sostenibilidad.

**Confiabilidad** Para el Principio de confiabilidad este informe aplica la obtención de datos con soporte documental interno de la empresa y puede ser revisado, por aquella parte interesada que así lo solicite.

**Periodo de la información** El compromiso de transparencia, tiene carácter de voluntario con periodicidad anual mediante este y anteriores informes.

(102-52) La periodicidad de información en materia de sostenibilidad es anual, coincidiendo con el año fiscal. (102-51) El informe anterior es del año 2019. Está disponible en:

<https://www.hsjdzaragoza.es/wp-content/uploads/2020/11/Memoria-Sostenibilidad-2019.pdf>





(102-54) Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción **Esencial de los Estándares GRI**. Además trata todos los impactos económicos, sociales y ambientales de la organización, para lo que se ha respondido exhaustivamente a lo solicitado por cada indicador, excepto aquellos que por su ámbito de actividad no se consideran de aplicación al Hospital San Juan de Dios, situación indicada en dichos apartados. (102-56) No se ha sometido a verificación externa.

(102-48) Durante los años 2015 a 2017 la estructura del informe se mantuvo de acuerdo a la propuesta dentro del Plan RSA del Gobierno de Aragón. El informe de 2018, se modificó para **alinear las acciones con los ODS**. Aunque desde el inicio, el informe se basó en la GRI, hasta el correspondiente a 2016 se basaban en la Guía G.4. Desde 2017 hasta la actualidad **se basan en el Standard GRI**, siendo el elaborado en 2019 el primero que incluyó todos los Standard Esenciales así como la tabla de contenidos. Este año se ha mantenido la estructura iniciada en 2019.

(102-49) **No hay cambios significativos** con respecto a los periodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y Coberturas de los temas.

El informe de sostenibilidad es público a través de la página web del Hospital y se ha comunicado de forma expresa a los grupos de interés más relevantes. Las preguntas sobre el mismo se pueden dirigir a la dirección indicada en la página 2 (102-53).

(102-47) De acuerdo a los principios y con el fin de reflejar los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o influir de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, en la Memoria que presentamos se describen los **aspectos materiales** alineados con la estrategia de la organización e identificados, en función de su relevancia e importancia, para cada uno de los Grupos de Interés y para el propio Hospital.

Se llevó a cabo un **proceso de identificación de asuntos relevantes de sostenibilidad del hospital** para determinar su prioridad. En el ámbito interno, la priorización se realizó mediante sesiones presenciales en las que participó el Comité de Dirección y los mandos intermedios, que otorgaron puntuaciones de 1 a 5 a los diferentes aspectos en función de la relevancia. Para la valoración externa de los aspectos de sostenibilidad y de otros aspectos clave para la entidad se estableció un canal extraordinario de relación y diálogo, utilizando cuestionarios de percepción para que los grupos de interés ordenaran los aspectos en función de la importancia que tenían, permitiendo añadir otros aspectos e información que considerasen relevantes.

Se tuvieron en cuenta tanto el análisis interno como la valoración externa y tras la verificación por parte de la Dirección en la que se valoró la coherencia de los resultados obtenidos, **se obtuvo la siguiente tabla de temas materiales:**

## MATERIALIDAD

### Temas económicos

201- Desempeño económico  
102-16 + 205 – Gestión ética y lucha contra la corrupción

### Temas sociales

401- Empleo  
403- Salud y seguridad en el trabajo  
404- Capacitación y educación de los profesionales  
405- Diversidad e igualdad de oportunidades  
413- Comunidades locales  
416- Salud y seguridad de los clientes  
418- Privacidad de los clientes  
419- Desempeño socio-económico

### Temas ambientales

302- Energía  
305- Emisiones y cambio climático  
307- Desempeño ambiental



# Compromiso con NUESTROS CLIENTES

Prestar una asistencia integral, humanizada y de calidad a los enfermos, forma parte de la Misión del Hospital, siendo este el objetivo prioritario a la hora de enfocar la manera de atender las necesidades de los pacientes, de sus familias y de todos aquellos concertadores que depositan en nosotros su confianza en la atención los usuarios que nos remiten.

En el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza se trabaja para ofrecer una atención integral que cubra las cuatro dimensiones asistenciales (física, psicológica, social y espiritual) y constituya un elemento diferenciador frente a la asistencia que se ofrece en cualquier otra institución del ámbito sanitario, socio sanitario y social. En base a este planteamiento los servicios asistenciales, de apoyo y de gestión se organizan para asegurar una forma de proceder orientada a cubrir sus necesidades, de la máxima calidad y sostenible socialmente, que garantice la accesibilidad a los servicios que se ofrecen en el Hospital y la continuidad asistencial al ingreso y alta del paciente, contribuyendo de esta manera a los siguientes ODS:



Proteger a las personas vulnerables



Mejorar los resultados de salud



Promover la inclusión y la igualdad

Para ello a través del despliegue del Modelo de Excelencia en la Gestión Centrado en la Persona (MECP) diseñado en el Hospital en base al Modelo EFQM, tratamos de atender todas sus necesidades pero teniendo en cuenta las posibilidades de nuestro entorno, las expectativas de nuestros proveedores y la sociedad aragonesa y siendo conscientes y responsables de los recursos que tenemos a nuestra disposición.



## MEJORAR LOS RESULTADOS DE SALUD

(102-6 y 102-10 )

Durante el año 2020, en el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza se han atendido a los pacientes derivados desde los hospitales y los centros de atención primaria de la Sanidad Pública Aragonesa, así como desde UNESPA, las Compañías y Mutuas Privadas con las que se han establecido durante los últimos años convenios.

Con los proveedores de pacientes existe una comunicación constante y una transparencia, tanto desde el punto de vista económico como desde el punto de vista de proceso asistencial a través de la Comisión de Seguimiento entre la Administración Sanitaria y la Gerencia de nuestro Centro, que permite analizar tanto indicadores de gestión como el cumplimiento de los objetivos asistenciales, así como cualquier otra incidencia surgida en el periodo (reclamaciones, posibles necesidades asistenciales, etc.).

A la vez, esta cercanía permite conocer sus necesidades y expectativas y, en base a ellas, poder **diseñar servicios y adaptar la cartera del Centro** de manera adecuada a las necesidades de los pacientes crónicos frágiles y sus cuidadores, las crecientes necesidades de la población aragonesa en el ámbito de la geriatría, la dispersión poblacional propia de nuestra Comunidad Autónoma así como la optimización de recursos sanitarios del entorno de Zaragoza.



La actividad asistencial del hospital se ha visto muy **afectada por la crisis sanitaria** producida por la pandemia. Al comienzo del estado de alarma, desde el Departamento de Sanidad se decidió evitar los traslados interhospitalarios para minimizar brotes de la infección lo que provocó una disminución brusca de la hospitalización en el primer semestre del año. Posteriormente, el hospital habilitó 40 camas para pacientes con infección por virus SARS-CoV-2 para dar soporte a la sanidad pública, **atendiendo 249 pacientes COVID** pero bloqueando la hospitalización de pacientes agudos e impactando también con esto en el número total de procesos acordados en convenio. Las dificultades para contratar profesionales de enfermería también han contribuido a que la actividad anual se haya reducido, respecto a ejercicios anteriores y a las previsiones. La Comisión de Seguimiento del convenio ha estado al tanto en todo momento, aceptando el incumplimiento de convenio ante la excepcionalidad de las circunstancias sobrevenidas a causa de la pandemia.

La estructura asistencial del hospital se ha mantenido como en años previos, con cuatro **Unidades de Gestión Asistencial**, cada una con dos responsables (médico y enfermera) que proporcionan una visión integradora, colaboradora y transversal de la atención para facilitar el trabajo en equipos interdisciplinarios desde el trabajo autónomo y responsable de los diferentes profesionales. Todo ello para poder ofrecer una atención centrada en la persona y su familia, donde la calidad asistencial y la seguridad son los ejes sobre los que giran múltiples procesos.





## Pacientes atendidos

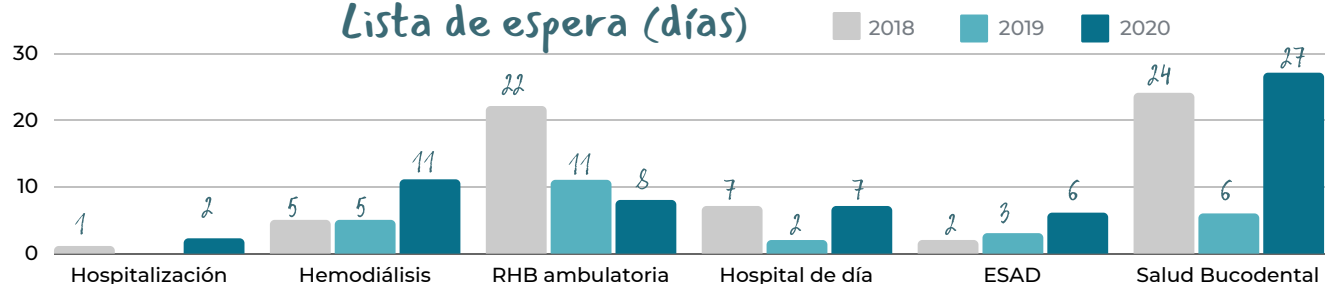
	2018	2019	2020
HOSPITALIZACIÓN	2.348	2.672	2.019
HEMODIÁLISIS	187	176	166
HOSPITAL DE DÍA	393	30	43
REHABILITACIÓN AMBULATORIA	400	668	779
ATENCIÓN DOMICILIARIA (ESAD)	941	960	894
SALUD BUCODENTAL	298	209	311
CONSULTAS EXTERNAS	140	846	507
FARMACIA EXTERNA	206	287	338

Ha disminuido el nº de procesos de Hospitalización respecto a los anteriores ejercicios, aumentando la estancia media y las demoras para el ingreso de pacientes, pero ha disminuido la tasa de reingreso.

## Estancias

	2018	2019	2020
HOSPITALIZACIÓN	55.627	55.325	48.384
HEMODIÁLISIS	18.226	17.767	14.986
HOSPITAL DE DÍA	--	76	88
REHABILITACIÓN AMBULATORIA	9.781	13.841	10.979
ATENCIÓN DOMICILIARIA (ESAD)	2.453	2.597	2.559
SALUD BUCODENTAL	459	667	862

## Lista de espera (días)



También la pandemia COVID-19 ha tenido un fuerte **impacto en la actividad ambulatoria** pues, durante los primeros meses los servicios de rehabilitación, consultas externas y salud bucodental suspendieron su actividad, manteniéndose únicamente la atención a aquellos pacientes no demorables. Ante la situación de adversidad, **se implementaron nuevas dinámicas para la prestación de servicios a distancia** así como para el mantenimiento de la continuidad asistencial. Esto, sumado al **esfuerzo posterior de nuestros profesionales**, permitió compensar la actividad durante el segundo semestre y finalizar el ejercicio según lo esperado en rehabilitación ambulatoria y salud bucodental, así como en farmacia externa, donde se ha crecido gracias a la incorporación de pacientes de las provincias de Huesca y Teruel al programa.

La evolución de la **unidad de hemodiálisis** ha fluctuado, pues ante una inicial reducción (ya prevista) por la apertura de un nuevo servicio público, a continuación se dio un incremento motivado por la integración proactiva y el trabajo conjunto realizado con el servicio de nefrología del Hospital Universitario Miguel Servet.

La **actividad de los ESAD**, pese a las dificultades soportadas por la pandemia que ha conllevado un resultado inferior al previsto, ha destacado por la continuidad incluso en los momentos más complicados, reforzando la importancia y el beneficio que aporta este recurso asistencial.

En cuanto a la **unidad de crónico complejo**, y pese a ser el centro hospitalario de Aragón con mayor actividad, ésta sigue estando lejos de lo previsto, lo cual ha planteado el debate del ajuste real que supone para las necesidades de este perfil de pacientes, a valorar por el Departamento de Sanidad en 2021.



Sin duda, el año 2020 ha requerido de ingenio e innovación continua para sobrellevar la crisis sanitaria. El hospital ya venía desarrollando proyectos orientados a:

Reducir la estancia hospitalaria y mejorar la eficacia

Atender al paciente pluripatológico

Aumentar la capacidad de atención deslocalizada

Asegurar la continuidad asistencial

Mejorar la seguridad de los pacientes

En este sentido, la pandemia COVID-19, ha requerido que, además de **dar continuidad a las actuaciones innovadoras iniciadas** o previstas en periodos anteriores, se hayan tenido que **definir y desarrollar nuevas soluciones**, de forma ágil para su rápida implantación y, en muchas ocasiones, aprendiendo a través de la prueba-error y adaptándolas según evolucionaba el contexto social.

## Actuaciones de innovación destacadas:

- Seguimiento de los paciente paliativos atendidos por los ESAD mediante consultas telefónicas.
- Puesta en marcha de una Consulta de Enfermedad Renal Crónica Avanzada (ERCA), ampliación del horario de consultas externas de nefrología y continuidad de la atención a pacientes de Nefrología y Geriátría mediante vídeo-consulta.
- Diactívale – Actividad física para el paciente con enfermedad renal crónica .
- Programa de accesos vasculares.
- Equipo de trabajo de higiene de manos.
- Programa PROA de prevención de infecciones nosocomiales.
- Pilotaje del proyecto “Y también te acompañamos” para el acompañamiento domiciliario por parte de voluntariado a pacientes al final de la vida (paralizado por pandemia)
- Terapia con perros para la estimulación cognitiva y funcional
- Proyecto para la detección y atención de la soledad no elegida.
- Programa de cuidados al paciente de Ortogeriatría, específicamente en el área de lesiones de piel
- Habilitación de camas para ingreso hospitalario de pacientes con patología nefrología para su atención por el equipo de nefrólogas del Centro.
- Revisión de los protocolos de contención y caídas, para mejorar la seguridad.
- Proyecto de Farmacia de Pacientes Externos Homedelivery para entrega de medicamentos a domicilio.
- Proyecto “Imagina el movimiento” de terapia de rehabilitación cognitiva y física a través de la imitación del movimiento y de la música (paralizado por pandemia)

## Otras actuaciones innovadoras iniciadas en 2020, para su desarrollo en el futuro:

- La detección del maltrato en el anciano para sistematizar la actuación en los casos identificados.
- La realización de un análisis multicéntrico del perfil de paciente geriátrico en Aragón, para mejorar la identificación del paciente ingresado y mejorar la efectividad del tratamiento y los cuidados.
- El diseño de procedimiento para mejorar la detección de los primeros signos de delirium en paciente hospitalizado.
- El desarrollo de un proyecto para la instalación de una sala especial para sedación - Área Técnica Especializada (ATE) - en la Unidad de Salud Bucodental para la atención de los niños que presenten características que hacen imprescindible el diagnóstico y tratamiento bucodental con anestesia general o sedación vigilada





Además, las medidas urgentes puestas en marcha a raíz de la pandemia COVID-19 han sido:

- Sectorización del Hospital.
- Seguridad de paciente habitaciones individuales.
- Cierre provisional de servicios no urgentes o demorables y adaptación de otros (por ejemplo, rehabilitación ambulatoria) para su prestación a distancia, incluyendo el uso de las nuevas tecnologías para hacer posible la continuidad de la asistencia
- Seguridad de pacientes y profesionales, disponiendo de EPIS adecuados y suficientes.
- Control de visitas.
- Minimización de riesgos en pruebas diagnósticas de pacientes.
- Medidas extraordinarias de limpieza y desinfección.
- Procesos de diagnóstico pacientes y trabajadores Covid19.
- Tratamiento de casos positivos en Covid19.
- Realización de protocolos y procedimientos frente al Covid 19 en todas las áreas, servicios del Hospital y en las actividades ambulatorias

Para ello, se constituyó al inicio de la pandemia una Comisión COVID como grupo motor para el seguimiento de las indicaciones provenientes del Departamento de Sanidad, Salud Pública y del Ministerio de Sanidad y la definición concreta de medidas sanitarias urgentes, de acuerdo a las mismas, para aplicar en nuestro Hospital encaminadas a reducir el riesgo de transmisión de la infección.

Con el fin de conseguir la transformación digital del Hospital, se ha continuado invirtiendo en el desarrollo e integración de las nuevas tecnologías en la prestación de asistencia sanitaria, tales como:

- Cambio de la centralita del Hospital de una analógica por una digital.
- Incorporación de cartelería digital.
- Integración con HCE de Aragón de demográficos (BDU) que permitan conectar la historia clínica del Hospital San Juan de Dios con la HCE Aragón (GUHARA)
- Incorporación en el Anillo Radiológico del SALUD que permite compartir y visualizar imágenes diagnósticas (radiografías, escáner, RMM)
- Adquisición de un equipo de rayos portátil digital e integración tanto del mismo como del ecógrafo con la historia clínica del paciente.
- Habilitación de la firma remota de consentimiento para el tratamiento de datos de pacientes.

En paralelo se ha continuado documentando y revisando el proceso y las infraestructuras de IT en base a la ISO 27001, abordando acciones para mejorar la seguridad en sistemas.





El hospital, en su propósito por ofrecer la mejor atención y contribuir con ello a la mejora de la salud de los pacientes, ha llevado a cabo un **proyecto de reingeniería de procesos** a través del cual, se han revisado la mayoría de los procesos operativos y de apoyo, que componen el Mapa del hospital actualmente, para con ello adaptarlo a los cambios que se han producido en los últimos años.

Para lograrlo, se ha llevado a cabo una **revisión en profundidad de la sistemática de instrumentalización y organización de las tareas** que se realizan en el hospital cada día, contando con la participación y el debate de representantes de todas las áreas implicadas (enfermería, médica, admisión, personal de rehabilitación, de farmacia...)

A través de este proyecto se han **identificado áreas susceptibles de mejora y se han propuesto soluciones** tanto de implantación inmediata como pendientes de analizar y valorar para priorizar a futuro, según recursos necesarios e impacto que suponen.

Tras la revisión, se actualiza la documentación relacionada y se pone a disposición de todas las personas que intervienen en el proceso, para que puedan hacerlo de acuerdo a una **sistemática concreta y bien definida**.

Adicionalmente, se revisan los indicadores asociados a cada proceso y los riesgos y oportunidades relacionados, con el fin de poder realizar un adecuado seguimiento y controlar los aspectos que pueden impactar en el correcto desarrollo.

En 2021 se dará continuidad al proyecto con el fin de revisar los procesos que han quedado pendientes este año al no haberse podido cumplir completamente la planificación programada.

De la misma manera y en base a la preocupación del Hospital por ofrecer respuestas a las distintas necesidades expresadas por sus grupos de interés y en concreto de los pacientes que atiende, se ha continuado trabajando en el proyecto iniciado en 2019 de **Experiencia Paciente con metodología Design Thinking en la Unidad de Convalecencia con Rehabilitación**.

### **Acciones y mejoras implementadas ante los retos identificados con la participación de pacientes, familiares y profesionales:**

- Mejora de la comunicación interna en lo que respecta a la información en tiempo real de los movimientos asistenciales
- Elaborada una sencilla encuesta para valorar la concordancia de la expectativa al ingreso con la realidad.
- Acciones planteadas para lograr la implicación y colaboración de los pacientes/familias/cuidadores, para desarrollar en los próximos años
- Preparación para el alta y el retorno al ámbito familiar/residencial.
- Revisión del Manual de acogida y diseño de pizarras a instalar en habitaciones para mejorar la información y comunicación con los usuarios.

**(416-2) La seguridad de los pacientes es clave en el HSJDZ por ello, aunque no se han identificado multas ni sanciones en relación al impacto de los servicios en la salud y seguridad de los pacientes, en el Hospital se desarrollan diferentes acciones orientadas a la mejora. De esta manera, cuando se identifican incidencias internas o se reciben reclamaciones o quejas relacionadas con aspectos de seguridad, se abren las correspondientes incidencias y se trasladan al Comité de Seguridad y Salud para su análisis y la implantación de las acciones correctivas y preventivas que reduzcan el riesgo de que estas incidencias se repitan en el futuro. Cada Comité, y los procesos, cuentan con cuadros de mando de indicadores que permiten monitorizar la seguridad de los pacientes.**

**Durante 2020, se identificaron mejoras en relación a la preservación de productos (procedimiento para la gestión de hemoderivados, control de caducidad, preservación de productos...), a las medidas para la prevención de infección, a la supervisión para evitar caídas, al control de alergias, a la identificación de pacientes y a la organización del trabajo para la dispensación y administración de medicación, entre otras. A lo largo del año también se realizan acciones de sensibilización como por ejemplo la "higiene de manos" y desde el Comité de Infecciones también se llevan a cabo acciones orientadas a controlar la infección, se llevan a cabo programas de vigilancia de infección nosocomial y se publican informes para los profesionales.**



El Hospital ha colaborado de forma activa en la elaboración del **Plan de Humanización de Salud de Aragón** a través de la *Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios del Gobierno de Aragón* poniendo en valor nuestro modelo de atención integral.

Todas estas acciones, se suman a la asistencia sanitaria directa que se presta a los pacientes y al soporte que desde otras áreas del hospital se realizan para la atención integral. Así, desde el Servicio de Trabajo Social en 2019, más del 40% (44,53%) de los pacientes atendidos en el área de Hospitalización han sido valorados como de Grave Problemática Social, haciendo necesaria la intervención de este equipo y siendo clave la actuación y resolución de estas situaciones previo al alta hospitalaria.



Desde el Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (SAER), y pese a lo dificultoso de su actuación por la situación de pandemia y la limitación y restricciones de movilidad dentro del centro, durante este año, además de abordar la dimensión espiritual mediante el acompañamiento y la escucha a pacientes y familiares, así como de la organización de actividades en fechas señaladas, que acercan la espiritualidad a las personas que visitan el centro, se ha fomentado la humanización de la asistencia mediante la difusión de la importancia de la estética durante la atención a pacientes.

También se ha trabajado, junto con el resto de profesionales del SAER de la Orden de San Juan de Dios de la provincia de Aragón-San Rafael:

- En la identificación de los **ámbitos de intervención** que se consideran propios de la atención espiritual y religiosa y que deben ser tratados según la filosofía propia de la Orden Hospitalaria.
- En la **elaboración de una ficha de paciente unificada** para todos los centros de la provincia con el fin de recoger de una forma más adecuada las necesidades y actuaciones realizadas para el seguimiento de los pacientes.

También contribuyendo a la salud, en este caso desde un punto de vista psicológico y social, destacan las actuaciones del Equipo de Atención Psicosocial del Hospital, surgido de la colaboración con la obra social de "La Caixa", de entre cuyas actuaciones destaca el "Programa de Atención al Duelo" que acompaña a los familiares, facilitando este proceso de duelo y evitando complicaciones, a través de sesiones individuales y/o grupales. Un año más, en este programa se han incrementado el total de personas atendidas.

**1.377 personas atendidas EAPS**  
en el año 2020



Todos los servicios asistenciales de apoyo, de forma conjunta con el Área Asistencial, trabajan de forma coordinada e interdisciplinar de manera que las diferentes necesidades y expectativas de pacientes y familiares pueden ser identificadas de forma ágil por los diferentes profesionales para poder intervenir de forma inmediata. En el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza, la identificación se inicia en el proceso de acogida y continúa a través del acompañamiento por parte del Servicio de Atención al Usuario durante toda la estancia utilizando herramientas que facilitan la comunicación entre pacientes /familias y los profesionales del Hospital: encuestas de satisfacción, hojas de reclamaciones, hojas de sugerencias y de felicitación, garantizando cuando así se requiere su anonimato.

(416-1) Tanto los nuevos servicios que el Hospital ofrece como los incluidos en su cartera desde hace tiempo, y las obras que se ejecutan contemplan planes de seguridad y salud y medidas de mitigación de los riesgos que se identifican.

(417-1) Los pacientes y los proveedores de pacientes disponen de información completa sobre los servicios del Hospital. Para ello, el servicio de Admisión atiende las solicitudes que le son requeridas y adicionalmente el Servicio de Atención al Usuario se encarga de recoger, examinar, valorar y dar respuesta a sugerencias, agradecimientos y reclamaciones. También desde el Departamento de Comunicación se realizan acciones de marketing e información a los diferentes grupos de interés. (417-2, 417-3) Durante 2020 no ha habido ningún incidente de incumplimiento relacionado con información de servicios ni comunicaciones de marketing.

La prohibición de las visitas a pacientes durante los meses de confinamiento por la pandemia COVID-19 y las diferentes restricciones que a lo largo del año se han establecido como medidas para reducir la posibilidad de contagio, han provocado una limitación importante al acompañamiento que habitualmente se hace a las familias y han sido causa de 8 de las reclamaciones.

Para contrarrestar el efecto, se han introducido cambios **manteniendo viva la comunicación y dando continuidad a la información**, por la importancia que sobre todo en los momentos más críticos como los vividos, supone tanto para el paciente como para su entorno.

En este sentido, desde el SAU se han realizado llamadas tanto para la acogida como para la evaluación de la satisfacción, desde el área médica se ha contactado telefónicamente con la familia para la comunicación de la evolución clínica y desde el área de trabajo social y psicología se ha proporcionado soporte psicosocial.





Por lo que respecta a la **satisfacción** de nuestros pacientes, en 2020 hemos recibido 700 encuestas, diferenciadas por cada programa asistencial, que nos permiten hacer seguimiento de su grado de satisfacción con nuestros servicios y además, nos permiten identificar diferentes áreas de mejora. De estas, 153 se han recopilado mediante pantallas ubicadas en diferentes ubicaciones, pese a que la pandemia ha hecho que la mayoría de los meses hayan permanecido apagadas.

Este año, la satisfacción media global del Hospital se ha situado en 8,94 sobre 10, mejorando sensiblemente el resultado obtenido en 2019, y siendo un dato muy positivo, siendo el % de insatisfacción total inferior al 1,5%. Además, en la comparativa por programa asistencial los resultados son muy satisfactorios.



Nuestro sistema de gestión (MECP) recoge e identifica la importancia de atender a las necesidades de nuestros proveedores de pacientes, así como garantizar la satisfacción con respecto a nuestro trabajo. En estos casos, la satisfacción se ve claramente identificada en el mantenimiento y consolidación del volumen de actividad del Hospital, modificada mediante las adendas en el caso del SALUD y actualizada mediante convenios con mutuas y aseguradoras privadas, donde se observa un incremento del volumen de pacientes:

Número de pacientes			
	2018	2019	2020
SALUD	4.467	5.029	4.232
COMPAÑÍAS/MUTUAS	402	818	694
PRIVADOS	44	1	131

(418-1) El Hospital no ha recibido durante 2020 reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad y pérdida de datos de los clientes, sin embargo, para minimizar el riesgo de que sucedan incidentes en relación con la confidencialidad y la seguridad de la información, el Hospital realiza un control sobre la adaptación a la normativa de protección de datos, revisando sus procesos asesorado por parte del Delegado de Protección de Datos, y realizando auditorías internas cada dos años. En 2019 se realizó la última auditoría y a partir de las mejoras identificadas, así como de incidencias internas que se detectan, se han abierto algunas acciones correctivas para preservar la información privada del paciente ingresado. Como ejemplo de acciones implantadas este año se han renovado los firewalls perimetrales por unos más potentes e introducción del doble factor de autenticación para conexiones remotas (VPN), se han incorporado herramientas de control de tráfico lateral en servidores, se ha instalado un antivirus de última generación en los equipos de trabajo y se ha puesto en marcha una plataforma de concienciación y sensibilización dirigida a profesionales en lo relativo a seguridad y protección de datos.

El Hospital presta especial atención al aseguramiento de la privacidad de la información personal de los grupos de Interés de la Organización y cuenta con un canal de comunicación mediante el cual se pueden comunicar incidencias a la Comisión de PD, donde uno de los miembros es el delegado de PD.



En el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza consideramos que la contribución que como entidad sanitaria nos corresponde en la mejora de la salud de la población, no únicamente se circunscribe a la atención directa que se realiza con los tratamientos y servicios prestados a los pacientes, sino que ésta es sólo una parte que debe complementarse mediante la atención indirecta a los pacientes así como mediante **el fomento de la investigación, la formación y la sensibilización** concienciando de la importancia de la **prevención** en salud, aportando así valor a los ciudadanos aragoneses y a la sociedad en general.

Desde 2018, con la **Unidad de Docencia, Investigación e Innovación**, el hospital contribuye a la generación y difusión del conocimiento. Durante 2020 se ha trabajado activamente y como resultado:

### Se han realizado los siguientes proyectos de investigación:

- Uso de apósitos inteligentes de fibras nano estructuradas con biocidas aceites esenciales naturales, para la prevención y cura de úlceras incipientes en el paciente anciano (actualmente está aplazado por la COVID y pendiente del CEICA).
- Proyecto de I+D de Industrias Pardo en desarrollo para colchones que prevengan úlceras por presión UPP. Está previsto trabajar con un equipo multidisciplinar medicina y enfermería de varios centros de pacientes crónicos de la Provincia Aragón San Rafael.
- Admitida la tutorización desde el Hospital del Doctorado de Dra. Matovelle (Dpto. de Microbiología y Salud Pública, UNIZAR).
- IRAS PROA y se ha difundido los datos de EPINE del año en curso.
- Cálculo de la huella de carbono del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza (Trabajo Final del Título de Experto en Gestión de la Responsabilidad Social de la Universidad de Zaragoza)

### Se ha colaborado en los siguientes trabajos de investigación externos:

- Comunicación de malas noticias en Cuidados paliativos (EUEF San Juan de Dios Universidad de Comillas).
- Impacto que la pandemia Covid-19 en los profesionales. Con el apoyo del Director Asistencial del Instituto de Investigación Sanitaria de Aragón (IISA).
- Guíasalud. Manejo de la vía subcutánea. <https://portal.guiasalud.es/gpc/guia-de-practica-clinica-para-el-manejo-de-la-via-subcutanea/>. (Dra. A. Narvion).

### Y los profesionales asistenciales han realizado las siguientes publicaciones:

- Secorún Poncela Amparo, García Borjabad Sonia. Estudio de caídas en adultos hospitalizados. Metas Enferm oct 2020; 23(8):59-65. Doi: <https://doi.org/10.35667/MetasEnf.2020.23.1003081645>
- En colaboración con el Instituto Investigación Sanitaria de Aragón (IISA) **Prevalence of SARS-COV-2 coronavirus infection in patients and professional staff at a medium or long-stay hospital in Spain.**", con referencia REGG-D-20-00168R1, ha sido aceptado para su publicación en la sección Original de la Revista Española de Geriatria y Gerontología. (M Giménez, LA Moreno et al).

El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza participó, junto a 102 hospitales de toda España, en un estudio observacional multicéntrico para la valoración de la situación de la telefarmacia aplicada a la atención farmacéutica a pacientes externos de los servicios de farmacia hospitalaria en España durante la pandemia por la COVID-19



A pesar de que a causa de la pandemia muchas de las citas anuales que habitualmente se dan para el intercambio de conocimiento entre los profesionales del sector de la sanidad han sido suspendidas o postpuestas, el Hospital ha mantenido su participación dentro de lo posible y de manera activa en diferentes foros, congresos y jornadas asistenciales, mediante la presentación de estudios, comunicaciones o póster contribuyendo así a la investigación del sector y formación de otros profesionales sanitarios, y ha realizado diferentes actividades de formación y sensibilización, dirigidas a diferentes colectivos:

- Congreso Nacional de Farmacia Hospitalaria
- Congreso de la Sociedad Aragonesa de Geriátría y Gerontología. (SAGG)
- VII Simposio Aragonés de Comités de Ética Asistencial
- Taller en la Sociedad Aragonesa de Cuidados Paliativos (CUSIRAR)
- Curso en el Colegio de Enfermería
- Taller en la Asociación REMI
- Docencia en el Máster de Musicoterapia de la Universidad de Zaragoza
- Seminario de fisioterapia en geriatría en la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Zaragoza
- Taller en el Centro Regional de Estudios Religiosos de Aragón (CRETA)





## PROTEGER A LAS PERSONAS VULNERABLES

Desde sus inicios, los Hermanos de San Juan de Dios desarrollan y transmiten un proyecto de asistencia que ha variado mucho en sus formas y expresiones pero que mantiene como eje central la acogida y atención a personas enfermas y vulnerables en todo el mundo. Esta predilección por las personas más frágiles, sea a causa de su enfermedad o por su limitación de recursos, ha llevado a la puesta en marcha y desarrollo de programas internacionales de acción social y de salud.

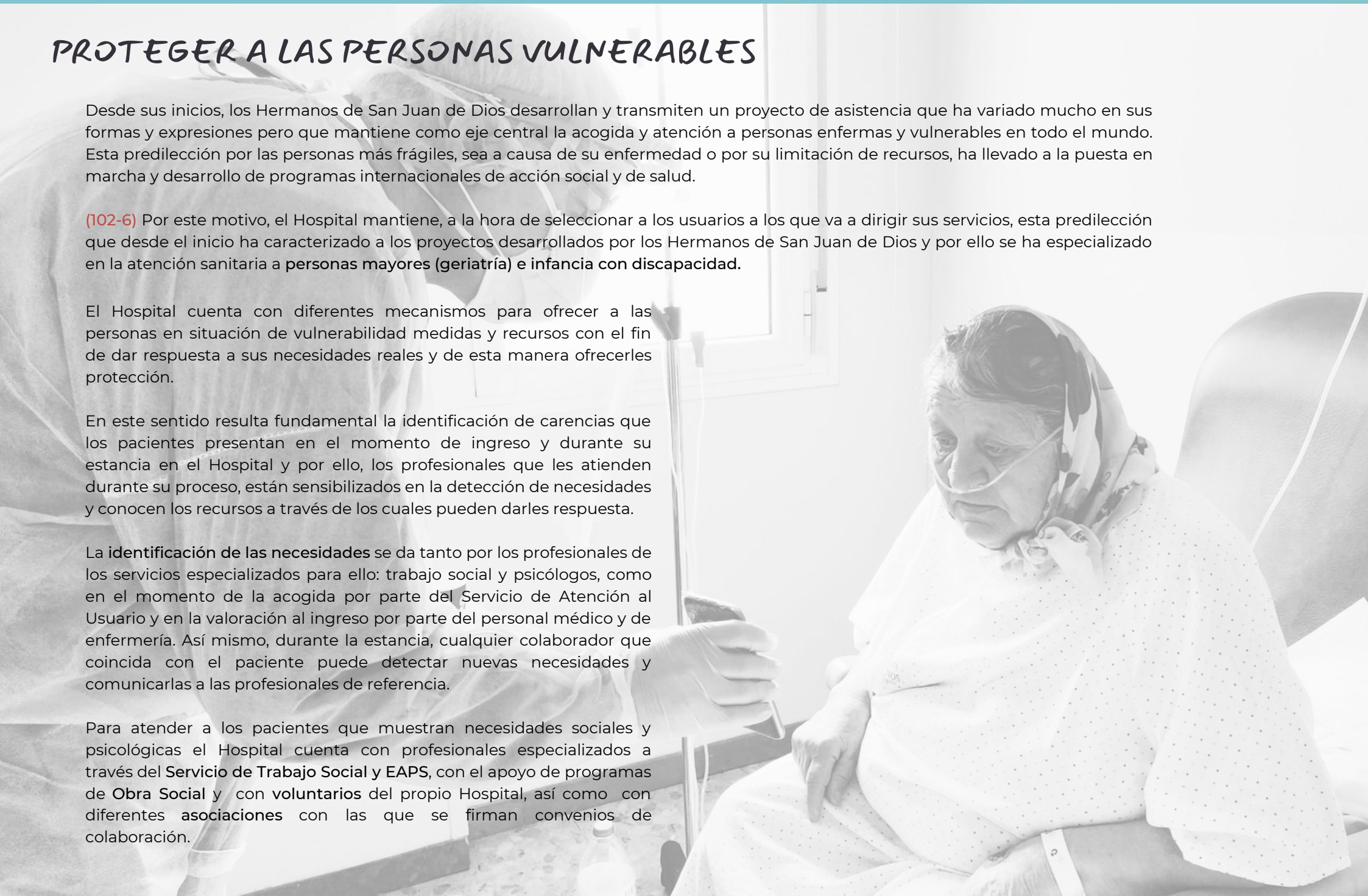
(102-6) Por este motivo, el Hospital mantiene, a la hora de seleccionar a los usuarios a los que va a dirigir sus servicios, esta predilección que desde el inicio ha caracterizado a los proyectos desarrollados por los Hermanos de San Juan de Dios y por ello se ha especializado en la atención sanitaria a **personas mayores (geriatría) e infancia con discapacidad.**

El Hospital cuenta con diferentes mecanismos para ofrecer a las personas en situación de vulnerabilidad medidas y recursos con el fin de dar respuesta a sus necesidades reales y de esta manera ofrecerles protección.

En este sentido resulta fundamental la identificación de carencias que los pacientes presentan en el momento de ingreso y durante su estancia en el Hospital y por ello, los profesionales que les atienden durante su proceso, están sensibilizados en la detección de necesidades y conocen los recursos a través de los cuales pueden darles respuesta.

La **identificación de las necesidades** se da tanto por los profesionales de los servicios especializados para ello: trabajo social y psicólogos, como en el momento de la acogida por parte del Servicio de Atención al Usuario y en la valoración al ingreso por parte del personal médico y de enfermería. Así mismo, durante la estancia, cualquier colaborador que coincida con el paciente puede detectar nuevas necesidades y comunicarlas a las profesionales de referencia.

Para atender a los pacientes que muestran necesidades sociales y psicológicas el Hospital cuenta con profesionales especializados a través del **Servicio de Trabajo Social y EAPS**, con el apoyo de programas de **Obra Social** y con **voluntarios** del propio Hospital, así como con diferentes **asociaciones** con las que se firman convenios de colaboración.





Con la pandemia, durante el año 2020, la situación de vulnerabilidad en muchos pacientes se ha acrecentado, y el desarrollo de los proyectos sociales habituales en el hospital se ha visto interrumpido, principalmente durante el confinamiento, o bien se ha tenido que modificar para poder tener continuidad. También se han iniciado nuevos proyectos ante las nuevas circunstancias.

En este sentido, algunos de los proyectos que se han desarrollado en 2020 para mejorar la calidad de vida de los más vulnerables son:

### Proyectos sociales

Farmacia  
solidaria

Ayudas de  
urgencia

Ayudas  
técnicas

Taxi  
solidario

#EDUCASJD

Voluntariado  
domiciliario

Chiquitines

¡ la perra  
que suma

Acicalando  
sonrisas

Imagina el  
movimiento

Proyecto calma  
(frases  
motivadoras)

### Acciones sociales ante COVID-19

- Campaña de donación de material
- TV gratuita para pacientes ingresados durante el confinamiento
- Música en el hospital
- Soporte emocional al paciente COVID y su familia durante la hospitalización
- #CARTASQUECURAN
- #CONECTA2
- Y también te llamamos
- Paseos solidarios
- Acompañamiento en la soledad a pacientes en situación de vulnerabilidad al alta

Además, el Hospital ha adaptado su cartera de servicios a las nuevas necesidades identificadas. Como resultado:

- Se ha conseguido financiación proveniente de la Fundación La Caixa para desarrollar el proyecto "**Fisioterapia en la Unidad de Cuidados Paliativos**", para atender en 2021 a aproximadamente el 40% de los pacientes ingresados en esta unidad mediante fisioterapia y trabajar con ello la dimensión funcional-emocional dentro del contexto de la atención integral.
- Se ha comenzado a **atender a pacientes que tras haber padecido COVID19** y sufrimiento orgánico intenso presentan problemas respiratorios, de neuromiopatías críticas, y/o problemas motores para ayudarles mediante rehabilitación a mejorar sus funciones.
- Se ha **ampliado la cobertura de los Equipos de Soporte y Atención Domiciliaria (ESAD) del Sector I** debido a un aumento significativo de la población mayor de 65 años en la zona, ampliando el horario de atención y habilitando las interconsultas virtuales con los médicos de Atención Primaria.
- Se han **ampliado las consultas externas** a pacientes geriátricos tras el alta hospitalaria para asegurar la continuidad asistencial principalmente de pacientes pluripatológicos y se ha puesto en marcha la consulta pretrasplante renal para pacientes de diálisis.



## PROMOVER LA INCLUSIÓN Y LA IGUALDAD

**La accesibilidad de los pacientes a los servicios del centro es un objetivo que la M.V.V. recoge a través del valor de Apertura y Equidad, entendido como el “interés y la colaboración de los profesionales por abrir los servicios al exterior, a cualquier usuario, sea cual sea su procedencia, para que puedan verse beneficiados de los mismos. El hospital se orientará hacia la igualdad en la prestación asistencial incluida en su cartera de servicios, con independencia de su condición social, considerando especialmente los criterios de atención a las personas con dificultad de acceso a los mismos.”**

**La Orden Hospitalaria de San Juan de Dios está decidida, desde siempre, a incorporar y aportar unos criterios claros de humanización a la calidad de la asistencia al estilo de su fundador, San Juan de Dios, que requiere del respeto real a la dignidad del enfermo o persona necesitada de atención. Por ello, el buen trato y una respuesta adecuada y justa pasan hoy por el ejercicio de la deliberación moral en cada acto sanitario o de servicio social que desarrollamos.**

(102-16) La igualdad de oportunidades y la no discriminación es parte integral de la cultura y valores corporativos y queda reflejado en los diferentes documentos elaborados en nuestra Curia Provincial y que son públicos para todos los colaboradores:

- El **Código de Buen Gobierno Provincial** que recoge como primer criterio general de actuación “El respeto a la dignidad de la personas, siendo la dignidad inherente al ser humano, por lo que todos los hombres y mujeres son iguales y merecen igual consideración y respeto”.
- El **Código de Conducta** que establece los principios éticos y normas de conducta que todas las personas, tanto contratadas como vinculadas con el HSJD, deben tener, considerando inaceptables “el acoso, abuso, la intimidación, la falta de respeto y consideración” y exigiendo el desempeño de funciones “basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca”.
- El **Manual de buenas prácticas corporativas** que recoge los comportamientos que se esperan de los profesionales, destacando entre otras, la muestra de una actitud “respetuosa, empática, considerada, tolerante y acogedora” en las relaciones con usuarios y entre colaboradores.

El Código de Conducta vigente en el Hospital es el aprobado y revisado en 2018 por la Orden, que se encuentra publicado y a disposición de todos los profesionales, para su conocimiento. En 2020, las circunstancias no han permitido avanzar en el diseño del Sistema de Prevención de la Responsabilidad Penal para la gestión del cumplimiento normativo (Compliance) ni en la elaboración de los procedimientos y buenas prácticas para identificar y clasificar los riesgos operativos y legales y así poder establecer mecanismos internos de prevención, gestión, control y reacción frente a los mismos.

Muchas de las acciones y programas que se desarrollan y se han incluido en otros apartados de esta Memoria van orientadas a mejorar las condiciones de personas con mayores dificultades y por tanto a **reducir las desigualdades** que presentan, para favorecer su inclusión en la sociedad.

Consideramos que en este sentido, el **voluntariado del Centro** es uno de los motores principales pues con el tiempo y dedicación a los pacientes y familiares, así como a las tareas de organización de las diferentes actividades, contribuyen a mejorar su calidad de vida y su estancia hospitalaria, disminuyendo las diferencias de los pacientes que tienen menos apoyos y recursos.

La labor realizada por nuestros voluntarios es amplia y diversa y se centra en ayudar a nuestros pacientes y sus familias en aquellos ámbitos que nuestra actividad sanitaria no alcanza. Este año, se ha visto muy afectada por las limitaciones a su participación y movilidad, tanto impuestas desde las administraciones como consecuencia del riesgo que por edad presentan algunos de nuestros voluntarios. Aún así, gracias a la adaptación de los programas, y a la implicación de 151 voluntarios, se han llevado a cabo 13 programas y 3.423 actuaciones.

479  
PACIENTES  
ATENDIDOS

3.423  
ACTUACIONES  
REALIZADAS

97  
SOLICITUDES  
ATENDIDAS



AÑO 2018 

153 Voluntarios y 24.253 horas

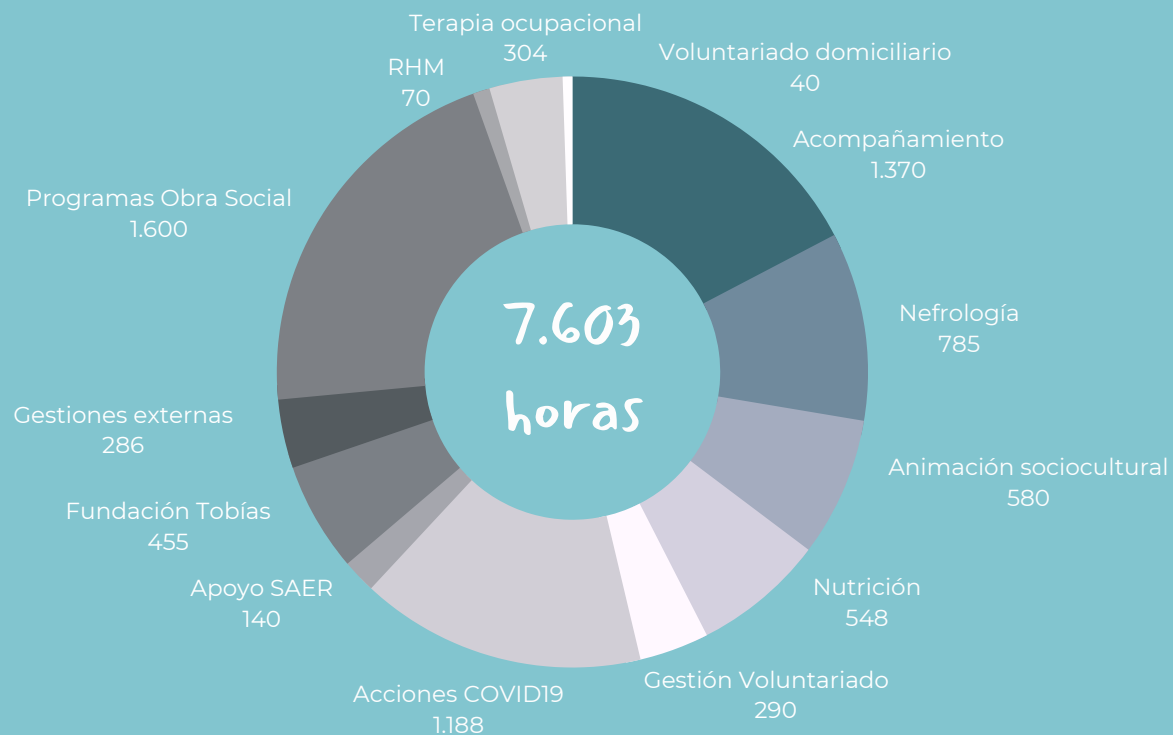
AÑO 2019 

161 Voluntarios y 27.027 horas

AÑO 2020 

151 Voluntarios y 7.603 horas

## Número de horas de dedicación según tipo de actividad durante el año 2020



El voluntariado es considerado como un colectivo fundamental en todos los centros de la Orden, y el objetivo es que esté presente en todas las áreas del Hospital transmitiendo los valores Juandedianos y como parte fundamental de la Hospitalidad, para lo cual no únicamente se colabora desde un punto de vista caritativo, sino aportando calidad a la gestión del voluntariado y responsabilidad a la actuación de los mismos.

La labor del voluntariado del Hospital contribuye “a humanizar la atención sanitaria y dar apoyo emocional a los enfermos del hospital”.

En diciembre, la Comisión de Solidaridad de Curia mostró su reconocimiento a todos los voluntarios que durante la situación de pandemia no han podido continuar con su labor en el centro y que por motivos de edad es muy posible que no puedan reincorporarse.



El Hospital también favorece la igualdad a todos los pacientes garantizando la **transparencia en la información y la accesibilidad** al Centro.

La vertebración del territorio Aragonés provoca un problema de alcance a las poblaciones descentralizadas. En este sentido cabe decir, que si bien el hospital está localizado en Zaragoza, los servicios que presta llegan a la población de toda la Comunidad Autónoma. Principalmente es a través de **los ESAD** que atienden a pacientes de otras poblaciones aragonesas acercando la asistencia sanitaria.

Durante 2020, del total de pacientes atendidos por nuestros profesionales el 27,74% son vecinos de localidades diferentes a Zaragoza.

También la apuesta que el Hospital ha hecho por la incorporación de las nuevas tecnologías orientadas a la prestación de **asistencia a distancia** como las video consultas, las consultas telefónicas, la dispensación de medicación a domicilio o la rehabilitación virtual, son una muestra del interés que el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza tiene por facilitar la asistencia en igualdad de condiciones, independientemente de la cercanía al centro. Hecho especialmente relevante este año en el periodo de confinamiento y restricción de la movilidad.

En relación a la información, el Hospital dispone de diferentes medios y servicios, además de esta memoria de Sostenibilidad, que permiten a nuestros usuarios conocer y disponer de forma rápida y transparente de aquella información que es de gran interés para ellos:



En relación a la accesibilidad a las instalaciones, el Hospital es especialmente sensible ya que resulta un aspecto de gran importancia para nuestros usuarios, y por ello el Hospital dispone de diversas medidas que son informadas a las familias el primer día de ingreso en el Centro:



La pandemia ha obligado a reducir horarios de visitas y número de acompañantes para garantizar la seguridad pero el hospital ha buscado el equilibrio en todo momento para evitar la soledad de los pacientes.

Nuestros usuarios valoran muy positivamente los medios que el Hospital pone a su disposición para obtener una información actualizada y de calidad, así como la accesibilidad, tal y como recogen nuestras encuestas de satisfacción.





# Compromiso con NUESTROS COLABORADORES

El Hospital identifica a cuatro colectivos como "colaboradores":

Profesionales

Voluntarios

Alumnos en  
prácticas

Empleados  
empresas externas

Lo importante en la Institución son las personas. Dentro del Modelo de Humanización del Hospital, como "hospitalarios" y referentes para los usuarios, el objetivo es que nuestros colaboradores se sientan orgullosos, comprometidos e implicados en el proyecto común de la "Familia Hospitalaria".

El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza se compromete con la máxima individualización y personalización de los procesos de gestión y por ello el Modelo de Gestión de Personas del centro tiene como objetivo reforzar la identificación con la Organización y el desarrollo del talento interno.

Partiendo de este modelo, el Hospital, durante el año 2020, ha contribuido en la consecución de los siguientes ODS:



Garantizar la salud en el trabajo



Facilitar la formación y las oportunidades de aprendizaje



Empleo decente e impulso del crecimiento económico



Igualdad y protección social





## SALUD EN EL TRABAJO

Como institución sanitaria, la salud de los profesionales es una prioridad. Durante 2020 la mayor preocupación de la Dirección ha sido que los profesionales se sintiesen seguros y protegidos ante la situación de pandemia, por ello las actividades que se han desarrollado, han requerido centrar gran parte de los recursos en garantizar:

- La seguridad de los profesionales.
- La continuidad asistencial mediante la dotación suficiente de personal.
- El acompañamiento a los profesionales en el día a día para abordar su trabajo en un momento de incertidumbre y gran exigencia en su desempeño.

El esfuerzo requerido para garantizar la seguridad de nuestros profesionales en la situación de pandemia por COVID ha sido enorme y el estado de alerta sanitaria ha sido gestionado desde el primer momento con **responsabilidad, agilidad y transparencia**, tanto en relación a las medidas y protocolos de actuación como en la disposición de equipos de protección individual, pruebas diagnósticas y la información ofrecida a nuestros profesionales acerca de la situación del Hospital.

El empeño por garantizar la seguridad se ha desplegado del siguiente modo:

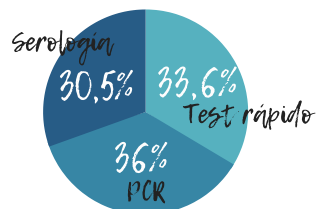
1 **Creación de una Comisión COVID como grupo motor para la definición de protocolos de actuación ante la COVID.**

2 **Comunicación e información continua y actualizada a los profesionales**

- Creación en la Intranet del Hospital de un apartado específico de información sobre CORONAVIRUS,
- Difusión diaria de un Boletín Informativo sobre situación COVID en el Hospital durante el estado de alarma.
- Mailing con cambios en protocolos y recomendaciones generales frente a la pandemia

3 **Realización de pruebas diagnósticas a profesionales para detección de SARS-COV2**

En total se han realizado 1.335 pruebas diagnósticas tanto a profesionales del Hospital como a personal externo.



4 **Puesta en marcha de régimen de teletrabajo para profesionales sin necesidad de presencia en el Hospital.**

Un total de 20 profesionales se acogieron a este régimen a modo parcial, asegurándose la presencia de un representante de cada departamento en el Hospital.

5 **Reuniones de trabajo extraordinarias y continuadas del Comité de Seguridad y Salud**

Para la identificación y acuerdo conjunto de medidas específicas de prevención para abordar la seguridad de los profesionales frente al COVID, impartición de formación interna a los trabajadores del Hospital acerca de medidas de precaución y protocolos de actuación de PRL y difusión de buenas prácticas.

7 **Disponibilidad e información sobre uso de EPIs y productos de desinfección**

Inversión en EPIs

Año 2019  
50.000€

Año 2020  
300.000€

6 **Adaptación de Puestos de Trabajo a profesionales sensibles.**

Se adaptó el puesto de trabajo y funciones a 14 profesionales por ser valorados como de Especial Sensibilidad frente al COVID.

20 %  
profesionales  
contagiados COVID



A pesar de los esfuerzos realizados, la plantilla se ha visto afectada por esta pandemia con un total de 73 profesionales contagiados.

# INFORMACIÓN CORONAVIRUS



La preocupación por la salud de los profesionales no únicamente se ha centrado en la adopción de medidas e implementación de acciones relacionadas con la infección por COVID19. El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza ya había iniciado el desarrollo de un Plan de empresa saludable y, durante 2020, ha mantenido su apuesta por fomentar hábitos de vida saludables entre sus profesionales dando continuidad, en la medida de las posibilidades, a parte de las propuestas saludables programadas:



## Actividades Plan empresa saludable:

Descuentos en servicios de salud para empleados y familiares

Consulta de deshabituación tabáquica para profesionales.



12 PROFESIONALES

Productos saludables en máquinas de vending del Hospital.

Clases de Pilates y Espalda Sana para profesionales a precio reducido.



32 PROFESIONALES

Inclusión de nuevos parámetros en analíticas en reconocimientos médicos periódicos para medir el hierro en mujeres < 50 años y sangre oculta heces en profesionales > 50 años.

Instalación de fuentes de agua gratuita para todos los públicos.



8 INSTALADAS

Test serológicos y pruebas COVID gratuitas para la vuelta al trabajo.

Lotes de regalo a profesionales "¡Cuidate mucho para poder cuidar!".

Promoción para la participación en carreras populares



4º PUESTO EN LA VII CARRERA ESIC PARA EL EQUIPO DE RUNNING DEL HOSPITAL

## Cultura preventiva

A través del desarrollo de este tipo de medidas saludables y de los planes de prevención de riesgos laborales, el Hospital asume una política de mejora continua de las condiciones de trabajo de los empleados, basándose en promover y fomentar una cultura preventiva, garantizar la información y formación, promover la participación en la acción preventiva, impulsar (en los casos necesarios) acciones preventivas adelantándose a los requisitos legales y ofrecer directrices para poner en práctica y evaluar las estrategias de gestión de prevención de riesgos laborales.



(403-3) Los profesionales del Hospital, como profesionales sanitarios, están expuestos de manera continua a riesgos biológicos derivados de la situación clínica de los pacientes. Esto supone que entorno al 80% de la plantilla, de diferentes colectivos (personal médico, de enfermería, limpieza, mantenimiento,...) estén expuestos a este tipo de riesgos.

Sin embargo, los protocolos de trabajo definidos conforme a parámetros de seguridad y, la dotación de equipos de protección individual, nos permite reducir al máximo estos riesgos biológicos y la exposición a enfermedades infectocontagiosas.

(403-1, 403-4) Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, existe un **Comité de Seguridad y Salud** formado por 6 miembros, 3 en representación de la empresa, y un número idéntico y paritario en representación de los sindicatos, que serán los delegados de prevención, que representan a la totalidad de los trabajadores del hospital.

En este sentido, el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza, a través del coordinador de Prevención de Riesgos laborales y del Servicio de Prevención Ajeno (Quirón Prevención), deben informar al Comité de Seguridad y Salud, como órgano de participación, paritario y colegiado, de la consulta regular y periódica sobre salud y seguridad de los profesionales.

### A lo largo de 2020 se ha dado continuidad al desarrollo y cumplimiento del Plan de Prevención de Riesgos Laborales

- Evaluaciones de riesgos de puestos de trabajo e instalaciones.
- Campaña de vacunación frente a la gripe.
- Formación en riesgos específicos del puesto de trabajo.
- Actualización del Plan de Emergencias.
- Simulacro de emergencia en unidad de hemodiálisis.
- Adaptación Guía SEGO.

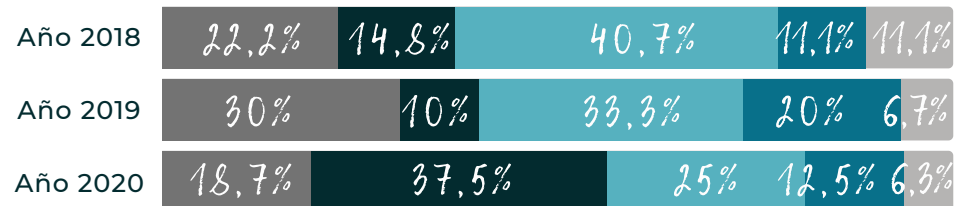
En el Anexo I se recogen indicadores complementarios en materia de Seguridad y Salud.

## Seguridad y salud en el trabajo

	2018	2019	2020
ÍNDICE DE INCIDENCIA	1,81%	2,46%	0,61%
ÍNDICE DE ACCIDENTABILIDAD	7,25%	9,22%	4,63%
Nº INCIDENTES	27	30	16
ACCIDENTES CON BAJA	6	8	3
BAJAS POR ENF. PROFESIONAL Y COMÚN	179	216	274
DÍAS NO TRABAJADOS POR AT, EP Y CC	5.476	6.012	8.297
VÍCTIMAS MORTALES POR AT Y/O EP	0	0	0

Los datos de accidentabilidad en 2020 han mejorado con respecto a 2019 y 2018. No obstante, las infecciones por COVID han impactado tanto en el nº de bajas (77 se han debido a ello) como en el total de días no trabajados (2.307 días).

### % Accidentes según tipo



Contacto Agente Cortante - Punzante
  Contacto Riesgo Biológico - Sustancias peligrosas
  Sobreesfuerzo - Torcedura
  Choque o golpe o tropiezo
  In itinere

La participación lograda con tendencia alcista demuestra el éxito de las campañas específicas que se realizan con finalidad preventiva dirigidas a los trabajadores con el fin de sensibilizar en aspectos importantes de la salud y prevenir frente a riesgos biológicos y fomentar la cultura de la promoción de la salud entre los empleados.

### Acción preventiva







## FORMACIÓN Y OPORTUNIDADES DE CONOCIMIENTO

(404-2) Conscientes de que “la excelencia de las organizaciones reside en la excelencia de sus profesionales”, una de las principales políticas del Hospital con respecto a sus colaboradores es **potenciar su formación y desarrollo profesional y personal**.

Para facilitar la consecución de este objetivo, el Hospital pone a disposición de sus colaboradores el acceso a la formación orientada a mejorar sus capacidades profesionales, así como a desarrollar sus habilidades transversales y dar acceso a nuevas áreas de conocimiento, alineando sus intereses personales con los del Hospital. Esta manera de orientar la formación nos ayuda a mejorar la motivación de los colaboradores y con ello su compromiso, a la vez que favorece su crecimiento personal.

El fomento por el conocimiento se inicia durante el proceso de acogida que el Hospital realiza cuando se incorpora un nuevo colaborador:

En el caso de los **profesionales** incluye información general por parte de RRHH y específica en el puesto por parte de responsables del servicio.

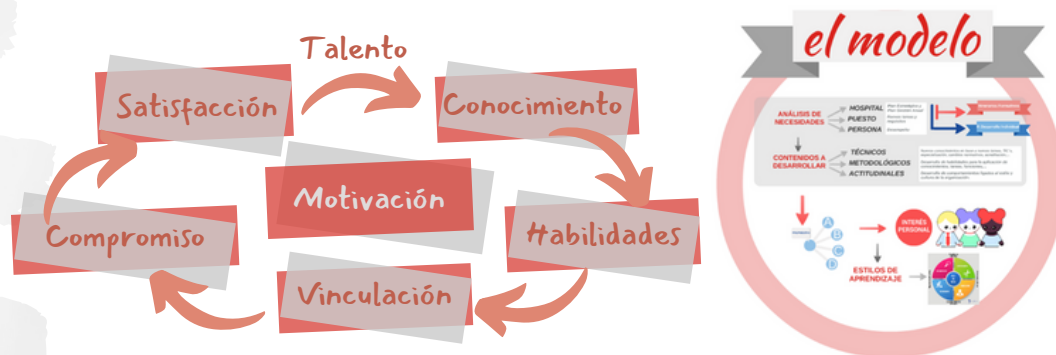
(412-2) Entre la formación que se realiza en la acogida se informa sobre el Código de Conducta, Código de Buen Gobierno Provincial y Manual de Buenas prácticas corporativas, donde se recoge información sobre la necesidad de respetar los derechos humanos durante el desarrollo de sus funciones, (205-2) así como la documentación relacionada para la actuación sin incurrir en delitos penales, entre ellos la corrupción. Todos los profesionales tienen acceso a través de la Intranet a toda la información institucional así como a todos los procedimientos de trabajo que pueden ayudarles en su día a día a través de PROQUO.

En el caso de los **voluntarios** se informa sobre el Hospital, los valores, los proyectos en curso y las formas de colaborar, para que el voluntario pueda incluirse en aquellos que sean más afines con sus intereses, formación o deseos.

En el caso de **alumnos en prácticas** se realiza una acogida general cada inicio de curso para presentar el Hospital y los valores y se le da acceso a información técnica de utilidad para su actividad.

El desarrollo profesional contribuye a la consecución de los resultados y a mejorar la eficiencia de la Organización, capacitando a los empleados con las habilidades y competencias necesarias para desempeñar eficientemente su trabajo hoy y prepararlos para que puedan asumir mayores responsabilidades y retos en el futuro.

En el Hospital se apuesta por programas formativos que tengan un gran impacto en el profesional y por ello, el punto de partida en la planificación de la formación es la consulta a los propios profesionales a través de la Intranet del Centro. Con las solicitudes y las propuestas del Hospital se definen el Plan de Formación para el año y Planes de Desarrollo Individuales, así como Itinerarios Formativos por Colectivos.



Para el año 2020 se definió un Plan de Formación en base a las propuestas que recogimos de profesionales y las necesidades definidas por los responsables, que incluía 23 acciones formativas, de las cuales se han abordado 15, lo que supone un 65% de cumplimiento.

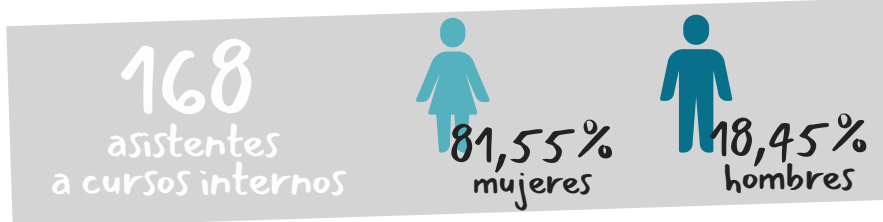
Al margen del Plan definido, se han realizado otros 19 cursos, sumando un total de 36 cursos de formación para profesionales, con 193 asistencias y 4.202 horas de formación.



El principal impacto en la gestión de la formación en 2020 ha sido la suspensión de las clases presenciales durante gran parte del año. Esto nos ha llevado a promocionar la formación virtual y on-line, así como la formación interna sobre la externa.

En 2020, a pesar de haberse suspendido gran parte de las sesiones formativas y clínicas programadas por la Unidad de Investigación y Docencia, el número de participantes en formación interna ha aumentado. Esta formación Interna ha estado centrada en los protocolos de Actuación frente a la COVID19 de los mandos responsables asistenciales del Hospital y de los equipos con atención directa a pacientes COVID. En este aspecto hemos seguido garantizando la igualdad de condiciones en el acceso a la formación, no sólo en materia de género sino también por los diferentes colectivos del Hospital.

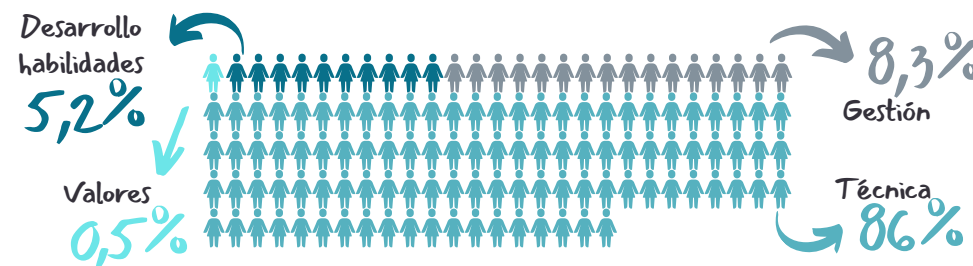
El resultado ha sido una elevada participación de la plantilla, siendo 193 profesionales distintos los que han realizado algún tipo de formación en 2020. Esto supone una participación del 66,75% del total de la plantilla.



### Distribución de la formación sobre el total de horas por colectivos

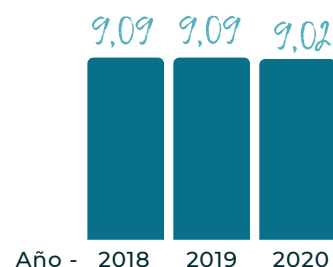


Por lo que respecta a la **tipología de la formación** recibida cabe destacar el crecimiento de la formación técnica sobre el resto, debido al esfuerzo formativo de la plantilla en el manejo de pacientes COVID.

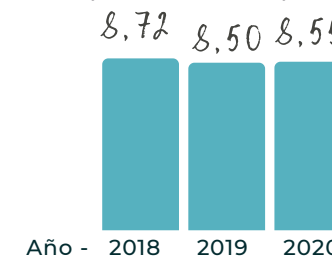


En cuanto la satisfacción de los profesionales con la formación hemos recibido un total de 94 encuestas con resultados muy positivos.

### Satisfacción con formación



### Eficacia de la formación



Para acercar la formación realizada por nuestros profesionales con sus intereses personales, el Hospital publica anualmente una convocatoria para poder solicitar Permisos Individuales de Formación, que suponen una valiosa propuesta para favorecer la conciliación laboral de los empleados que están cursando estudios oficiales mientras trabajan. Los criterios son públicos y se abre un plazo de solicitud y presentación de documentación asociada. La suspensión de las clases presenciales debido a la declaración de la pandemia sanitaria, ha provocado nuestros profesionales hayan disfrutado menos horas que las inicialmente concedidas.

Horas PIF concedidas

800

Horas PIF disfrutadas

362

Beneficiarios PIF

5



La financiación de la inversión en formación se garantiza a través del Convenio Colectivo Propio del HSJD que estipula una dotación mínima anual para este concepto y a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo a disposición del Hospital.

A continuación mostramos tabla de indicadores con resultados de los tres últimos años:

## Formación

(404-1)

	2018	2019	2020
MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN POR TRABAJADOR	16,07	12,83	14,54
Mujeres	15,67	14,07	15,91
Hombres	17,17	9,16	10,83
CURSOS DE FORMACIÓN EXTERNOS	50	37	36
%Mujeres	74,54%	75,32%	72,22%
%Hombres	25,46%	24,68%	27,78%
CURSOS DE FORMACIÓN INTERNOS	4	14	5
%Mujeres	80,56%	68,18%	75,78%
%Hombres	19,44%	31,82%	24,22%
APOYO FINANCIERO PARA FORMACIÓN	21.562 €	41.311 €	21.332 €
%Mujeres	81,73%	75,36%	50,45%
%Hombres	18,27%	24,64%	49,45%
DÍAS DE PERMISO POR FORMACIÓN	339	283	70
%Mujeres	72,84%	80,05%	65,00%
%Hombres	27,16%	19,95%	35,00%

En el Anexo I se recogen indicadores complementarios acerca de la gestión de la Formación en el Hospital.

Además de la formación que se contrata externamente, se realizan acciones formativas internas. En la mayoría de los casos consisten en sesiones clínicas generales, que van a cargo de facultativos y/o diplomados en enfermería y que están abiertas a todos los profesionales del hospital.

## Formación interna

Se trata de seminarios de Enfermería, sesiones clínicas multidisciplinares sobre diversos temas médicos, presentaciones de nuevos protocolos de trabajo en el Hospital así como presentaciones internas de aquellas comunicaciones o póster de investigación llevas a lo largo del año a jornadas o congresos.

La coordinación de este tipo de sesiones se realiza desde la Unidad de Docencia, Investigación e Innovación. En 2020 se realizaron las siguientes:

- Sesión sobre el Síndrome Confusional Agudo (SCA)
- Charla-debate de Enfermería "cuidados post mortem"
- Sesión sobre los cuidados paliativos
- Charla "Valoración y pérdida muscular en paciente geriátrico"
- Charla-debate de Enfermería "Higiene en el paciente encamado, el manejo de ropa y su problemática"

A partir de marzo, siguiendo las recomendaciones efectuadas por las autoridades sanitarias ante el COVID-19, aconsejando que no se organizaran encuentros, congresos y eventos que reuniesen a profesionales sanitarios, la Dirección debió tomar la decisión de posponer hasta nueva fecha diferentes eventos y proyectos en los que se venía trabajando.

Entre esos eventos, se había organizado la iniciativa "Hospital vivo, vivo el Hospital" con el objetivo de dar a conocer, participar y sobre todo compartir proyectos innovadores o programas singulares que se desarrollan en los diferentes servicios y unidades del hospital, mediante la participación de los profesionales interesados. Tuvo que ser postpuesta en dos ocasiones, quedándose sin realizar.

- En septiembre, la sesión "Aspectos éticos y COVID" se realizó mediante Zoom.
- En noviembre se desarrollaron de forma virtual, las I Jornadas de atención farmacéutica integral del paciente oncohematológico, organizadas por el Servicio de Farmacia.





## Evaluación de profesionales

Muchos de los programas de formación surgen al detectar necesidades u oportunidades en la **evaluación** que se realiza de **forma periódica** de los profesionales.

Dicha evaluación es realizada por parte de los responsables de los diferentes equipos del Hospital en base a un **modelo de Gestión por Competencias** que tiene los valores de la Orden de San Juan de Dios como parte de los comportamientos que definen dichas competencias. El Manual que se usa como referencia incorpora los comportamientos esperados en cada competencia, teniendo en cuenta también, aquellos que pueden mostrar un potencial de desarrollo en profesionales. También incluye el Mapa de Competencias del Hospital.

La finalidad es que el documento sea lo más ilustrativo posible para que todos los profesionales del centro conozcan qué se espera de ellos.

### (404-3)

En relación con la evaluación a profesionales, en 2020 se ha procedido a evaluar a 57 profesionales del Hospital. de los cuales el 98% era personal temporal. Debido a la situación vivida a lo largo del 2020 a consecuencia de la Pandemia COVID, se decidió no evaluar al personal fijo del Hospital y reconocer el tremendo esfuerzo realizado por todos los profesionales.

Por lo que respecta al personal temporal, estas evaluaciones son requisito indispensable para poder participar en procesos de promoción interna, exigiendo una valoración de 3 sobre 4 para poder optar al puesto de trabajo, y además sirven para poder definir planes de desarrollo individualizados.

Del total de evaluaciones realizadas en 2020, sólo en un caso se ha considerado que el profesional evaluado no es apto para el desempeño de su puesto y se han identificado 2 planes de desarrollo individuales.

*En 2020 se ha aprobado el nuevo Manual de Competencias y se han introducido cambios significativos con respecto a los anteriores. Presenta la siguiente estructura:*

### Competencias GENERICAS

Exigibles a todos los profesionales, variando el nivel de desarrollo exigido en función del puesto que desempeña.

### Competencias ESPECÍFICAS para responsables

Sólo se evaluarán a profesionales que tengan un puesto de mando o de responsable de Servicio o Dirección y marcan el perfil del Líder de nuestra organización. Dicho perfil fue definido por un grupo de trabajo creado como parte del Plan de Mejora definido tras las encuestas de Clima Laboral de 2019.

### Competencias TECNICAS

Se identifican para profesionales sanitarios asistenciales en función del puesto de trabajo.

Además, en 2020 hemos incorporado para la Evaluación Competencial la **herramienta informática HRIDER** para abordar este proceso de manera más ágil e intuitiva, haciendo más accesible la evaluación a todos los profesionales y facilitándolo a los evaluadores.

Para la puesta en marcha del nuevo modelo de Evaluación Competencial realizamos una prueba piloto, con el objetivo de identificar áreas de mejora de cara al despliegue definitivo en 2021. También se ha elaborado un **manual formativo para los Evaluadores**, en el que no sólo se incluyen explicaciones sobre el funcionamiento de la plataforma, sino también explicaciones sobre la dinámica de las **entrevistas de Feedback**.





En relación con la **formación del voluntariado**, anualmente la gerencia del centro les presenta las líneas de trabajo del Hospital en una reunión general y, desde el Servicio de Voluntariado, se elabora una planificación de acciones formativas incluidas en el Plan de Voluntariado, para llevar a cabo en el año y que son la base para una adecuada capacitación de los Voluntarios, con el fin de que puedan desarrollar satisfactoriamente su actividad en las distintas áreas.

**Durante 2020 se han realizado 15 cursos de formación dirigidos al voluntariado, con un total de 289 horas y 126 voluntarios asistentes.**

El 73% de la formación a voluntarios se ha impartido de forma online

### Formación voluntariado

	2018	2019	2020
Nº CURSOS FORMACIÓN	16	18	15
Nº VOLUNTARIOS PARTICIPANTES	177	200	126
Nº HORAS FORMACIÓN	595	587	289

En estas sesiones formativas se ha reforzado el conocimiento en estas áreas:

- Ética del acompañamiento
- Voluntariado San Juan de Dios y COVID-19, incluyendo tanto orientaciones para un adecuado acompañamiento como información sobre las circunstancias de los pacientes con COVID-19 para un mejor conocimiento de su situación.
- Medidas generales de prevención para el voluntariado y manejo de equipos de protección individual.
- Formación e información sobre los diferentes proyectos que se desarrollan, así como de las buenas prácticas asociadas a los mismos.



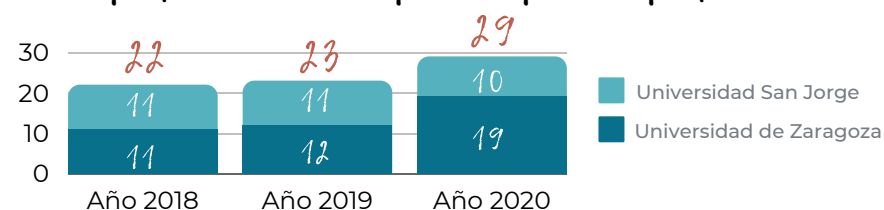
El Hospital ha continuado participando en el programa #CVOL del Gobierno de Aragón, que permite acreditar de una manera oficial las competencias que la persona voluntaria ha adquirido en el desempeño de su acción voluntaria.

Además, tanto a los voluntarios como a los profesionales se les informa y se les anima a participar en las actividades de formación y sensibilización que el Hospital organiza dirigidas a pacientes, familiares o sociedad, así como a las conferencias que organizan otras entidades y se considera pueden resultar de interés.

Otra manera a través de la cual se fomenta el conocimiento de los colaboradores es facilitando la **presencia activa del centro y de sus profesionales en diferentes foros de la sociedad aragonesa y española**, con el ánimo de compartir conocimientos y experiencias en el ámbito de la salud y la gestión. Es por ello, que el Hospital:

- Promueve la realización de proyectos de investigación con participación activa que tengan como base de investigación los pacientes atendidos en el Hospital y supongan una **aportación a la Sociedad científica**.
- Establece **convenios de colaboración con Universidades y centros educativos** para que sus profesionales contribuyan a la formación como profesores asociados y acojan estudiantes en prácticas.

### Nº de profesionales del hospital con plaza de profesor asociado



- Incentiva la participación de sus **profesionales en distintos foros** en representación del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza.

### Jornadas y Congresos

	2018	2019	2020
Nº JORNADAS Y CONGRESOS	10	23	6
Nº PARTICIPANTES	30	46	12
Nº TRABAJOS PRESENTADOS	6	20	8

También el voluntariado de San Juan de Dios está presente en los diversos foros de la sociedad Aragonesa. Desde la participación activa en la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado, a colaboraciones con otras entidades sociales.

**Todas estas medidas garantizan el acceso a la formación en igualdad de condiciones a todos los profesionales y colaboradores, y constituyen una herramienta que favorece el desarrollo profesional y personal.**



Otra herramienta que el Hospital utiliza para la Gestión del Conocimiento Organizativo es el **Plan de Comunicación Interna del centro**.

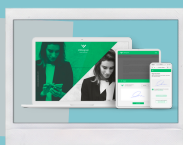
Además de mantener viva la comunicación con los profesionales a través de la intranet y el resto de canales disponibles en ejercicios anteriores, y también los dirigidos a públicos externos, en el mes de enero se publicó la primera edición de la revista "CARISMA" recopilando toda la información de 2019 y desde marzo se **habilitó un nuevo canal: el boletín de comunicación interna**. Inicialmente, coincidiendo con los momentos más críticos de pandemia, se editó con una frecuencia diaria para informar de la evolución y la situación en el hospital (60 publicaciones); posteriormente se publica semanalmente (29 boletines) y en ocasiones se editan especiales con información sobre una temática concreta (3 en 2020). Elaborado desde el Dpto.Comunicación y con los contenidos más actualizados del centro, se distribuye a través de la intranet y la "suscripción" a una lista de mensajería instantánea voluntaria para todos los profesionales interesados.



Con el fin de mejorar y facilitar herramientas de accesibilidad y comunicación hacia los profesionales del Hospital, en 2018 se tomó la decisión de apostar por la **transformación digital del Área de Recursos humanos** y que ha continuado en 2020. La finalidad es facilitar el acceso de los profesionales a gestiones de su día a día dentro del ámbito laboral y estar más cercanos y accesibles para responder a sus necesidades y expectativas.

*Las medidas puestas en marcha en 2020 han sido:*

Firma biométrica en documentación laboral



Cuestionarios electrónicos para la gestión de citas para reconocimientos médicos de profesionales.

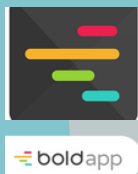


App para máquinas de Vending

App HSJD, con acceso a contenidos exclusivos para profesionales.



Implantación de la App Bold de empleados para la consulta de turnos trabajo, registro en entrada/salida puesto de trabajo, petición de permisos y vacaciones,...



Red Wi-Fi específica para profesionales



**TU OPINIÓN IMPORTA  
ENTRA Y PARTICIPA!!!**

Además, se ha hecho un esfuerzo para animar a los profesionales a que hagan uso de estas herramientas para agilizar los trámites administrativos y mantenerse informados de los cambios que se producen en el Hospital.

Las solicitudes que el departamento de Recursos Humanos ha recibido por parte de los profesiones han sido 241 en este 2020.





## EMPLEO DECENTE E IMPULSO DEL CRECIMIENTO

### Modelo de gestión de personas

(205-2) El fomento del empleo decente y de calidad, entendido por parte del Hospital como pilar fundamental para el desarrollo de sus actividades de manera excelente se encuentra intrínseco en la gestión realizada de acuerdo al **Modelo EFQM**. De la misma forma, a través de la **Carta de Identidad** y el **Código de Conducta** la Orden exige a sus centros el compromiso firme de no realizar prácticas que puedan considerarse irregulares en el desarrollo de sus relaciones, así como transparencia e integridad en las prácticas empresariales, y el respeto por la sociedad y el medioambiente. Desde la Curia Provincial, se realizan formaciones a los líderes para que apliquen en su día a día y transmitan a sus equipos, el **comportamiento ético**, la **integridad** y la **responsabilidad social**.

(407-1) En el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza se aplica la normativa laboral estatal, que garantiza la libertad sindical, la representatividad, la acción y la tutela sindical. No existen riesgos en el derecho de afiliación y en la representatividad de las personas trabajadoras. Existe un **Comité de Empresa** como mecanismo para canalizar la negociación colectiva y se realizan elecciones periódicamente, habiéndose celebrado las últimas en el año 2019.

(402-1) A la hora de realizar cambios operacionales significativos, el Hospital informa a los empleados y sus representantes, con un margen de al menos 15 días.

(411-1) El Hospital desarrolla su actividad en Aragón, España, donde no existen comunidades indígenas y por tanto no existe posibilidad de que sucedan **incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas**. No obstante, en línea con el respeto como valor de la Orden, el Hospital apoya las diferentes identidades culturales, tradiciones y riqueza ambiental de todas las comunidades. Al estar la actividad centralizada y al amparo de la legislación española, no se considera la existencia de riesgo potencial de incidentes de explotación infantil (408-1) ni de trabajo forzado o no consentido (409-1).

Las medidas que se desarrollan para favorecer el empleo decente, van más allá de la protección de los derechos humanos de los empleados y de la legislación en vigor. Así, los criterios seguidos en el modelo de gestión de personas del Hospital tienen en cuenta las dos características principales de la política de personal de los centros de San Juan de Dios que se recogen en la Carta de Identidad de la Orden Hospitalaria:

- 1-. Al ser una entidad sin ánimo de lucro, esta se rige por criterios de justicia social.
- 2-. Al ser una institución eclesial, busca respetar los valores de la Orden.

En relación al modelo de gestión de personas, las metas del nuevo Plan Estratégico 2020-2023 suponen continuidad a los proyectos iniciados, para lograr:

- Desarrollar políticas de gestión de personas que cumplan las expectativas y necesidades de nuestros colaboradores durante toda la relación con el Centro
- Fomentar una Cultura de Compromiso para retener todo el talento
- Generar una Imagen de Marca del Hospital que permita atraer el Talento.

Principalmente:

- Implantando un Modelo de liderazgo
- Mejorando el proceso de captación e integración de profesionales
- Desarrollando planes específicos de participación, desarrollo y compensación

(401-1) Siguiendo el principio de la Orden en relación al cumplimiento de la legislación vigente y de dar estabilidad laboral a nuestra plantilla y haciendo un esfuerzo por garantizar lugares de trabajo estable, durante 2020 el Hospital se ha centrado en **mantener la plantilla estable**. Para lograrlo, en 2020 se han convocado 20 procesos de selección y se han cubierto un total de 32 plazas, de las cuales un 62,5% ha sido mediante promoción interna, y el 37,5% restante se ha cubierto con la contratación de profesionales de nueva incorporación. De todos ellos, **el 88,5% se ha realizado mediante contrato indefinido**. Además, ante la dificultad de contratar enfermeras el Comité de Dirección aprobó la contratación indefinida de los puestos estructurales.

Con esto, y pese a que las necesidades de cobertura mediante suplencias dificulta poder garantizar estabilidad a las personas que ocupan estos puestos de forma temporal, las medidas implantadas en los últimos años han permitido que **la temporalidad haya disminuido y la situación actual de la plantilla haya mejorado** en los últimos ejercicios:

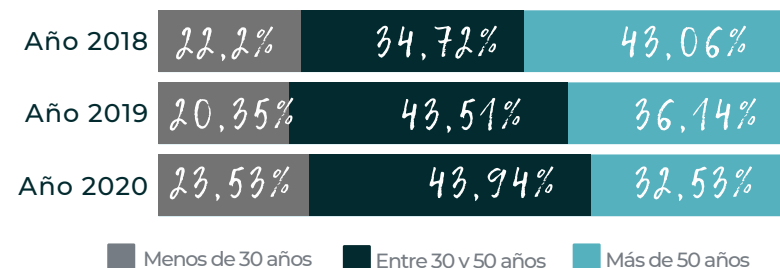


## Información sobre el colectivo de trabajadores (102-8)

	2018	2019	2020
Nº TOTAL TRABAJADORES	288	285	289
%Mujeres	71,53%	72,98%	71,28%
%Hombres	28,47%	27,02%	28,72%
Nº EMPLEADOS FIJOS	198	230	215
Nº Hombres	55	66	60
Nº Mujeres	143	164	155
Nº EMPLEADOS TEMPORALES	90	55	74
Nº Hombres	26	11	23
Nº Mujeres	64	44	51
Nº EMPLEADOS JORNADA COMPLETA	213	198	225
Nº Hombres	64	61	68
Nº Mujeres	149	137	157
Nº EMPLEADOS JORNADA PARCIAL	75	87	64
Nº Hombres	17	16	15
Nº Mujeres	58	71	49

El 74% de los trabajadores tienen contrato indefinido

### Distribución de las personas en función de la edad



También durante este año se ha continuado aplicando el modelo de cobertura de vacantes de forma consolidada definido en 2018, que permite garantizar que las ratios de **estabilidad laboral** se mantienen ante las jubilaciones o vacantes de personas con trayectoria en la organización.

En cuanto al impulso del crecimiento de la comunidad local, (202-2) entendiendo como tal a la Comunidad autónoma de Aragón, 4 de los 6 componentes del Comité de Dirección, proceden de dicha región, siendo todos los Directores españoles.

### Edad media del personal (años)





En el proceso de incorporación, el Hospital apuesta por la **contratación a personas que acceden a un primer empleo** resultando fundamental el periodo de prácticas que los estudiantes realizan en el centro. Una vez que han superado su periodo formativo óptimamente se incluyen en una **bolsa de empleo** con preferencia frente a otros candidatos, ya que además de tener esa capacitación técnica, han aprendido “cómo” atendemos y cuidamos siguiendo nuestro modelo de “atención integral” y humanización.

*Los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción que realizan los estudiantes en prácticas continúan siendo, como en ejercicios anteriores, muy positivos, de un 9,69 sobre 10.*

A lo largo de 2020 se han incorporado **93 nuevos profesionales** a los cuales se les ha realizado plan de acogida que ha sido muy bien valorado (4,58 sobre 5); de hecho, el 89% de los encuestados consideran que el Plan ha sido de utilidad para su incorporación.

### El impacto del COVID en el empleo

Durante el año 2020 hemos tenido grandes dificultades para contratar profesionales de enfermería que ha supuesto incluso mantener el cierre de una planta durante 3 meses.

La situación, debida a la pandemia, ha sido común en todos los hospitales de la Comunidad Autónoma, y por ello se publicó un decreto en el mes de noviembre que autorizaba la contratación de estudiantes de 4º curso de enfermería para dar soporte asistencial en los equipos. Esta medida nos permitió contratar a 10 estudiantes y abrir de nuevo la planta.

También es importante destacar la **incorporación de los primeros dos MIR y dos EIR en el hospital** durante este año 2020, que si bien se demoró hasta el mes de septiembre, representa una ayuda incalculable a la hora de potenciar el trabajo diario y que, de cara al futuro conforme adquieran mayor formación y autonomía favorecerá la posibilidad de desdoblar turnos.

### Modelo de Compensación

Durante los primeros meses del año se llevó a cabo la negociación del **Convenio Colectivo Propio**, para el cual se llegó a acuerdo en el mes de mayo. En él se establecen las condiciones para cuatro años, es decir hasta 2022, de manera que se ha hecho coincidir con la duración del Convenio de Vinculación con el Servicio Aragonés de Salud.

Además del incremento salarial reconocido (un 5,30% para 2020), y las mejoras que se han incluido respecto al anterior, el momento de la firma coincidió en plena pandemia lo que supuso un incentivo y reconocimiento al personal destacable.

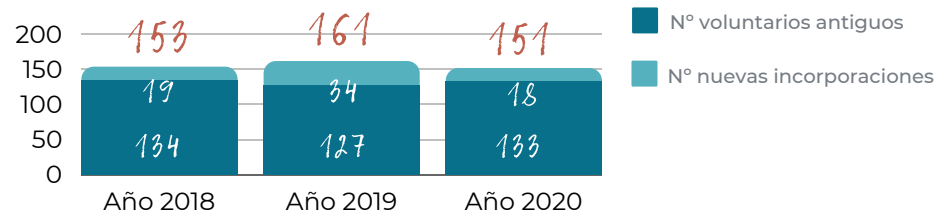
El esfuerzo económico realizado para asumir esta subida de convenio colectivo ha sido muy importante por lo que ha resultado imposible abordar otro tipo de mejoras salariales adicionales.



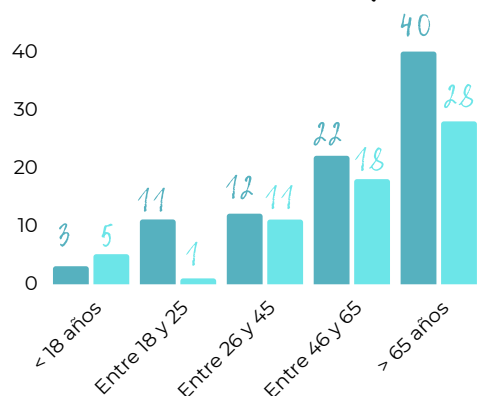


Desde el Servicio de Voluntariado también se realiza una importante labor de captación y selección de personas interesadas en colaborar con nuestro Hospital. La sistemática de trabajo sigue la misma metodología que en profesionales.

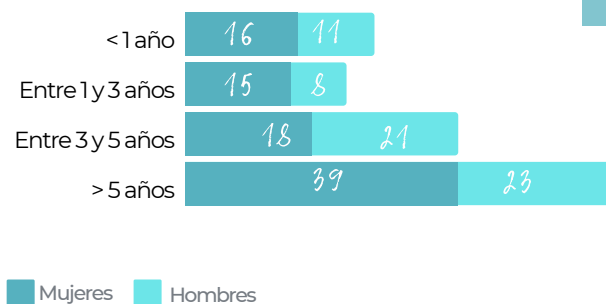
### Nº de voluntarios



### Distribución de voluntarios por edad



### Nº de voluntarios por antigüedad



El índice de rotación de los voluntarios durante el año ha aumentado debido a la baja de muchos de ellos provocada por la pandemia. No obstante existe un elevado nivel de fidelidad por parte de los voluntarios hacia la Institución, pues el 65% llevan más de 3 años dedicando su tiempo a los proyectos.

El perfil del voluntario ha cambiado considerablemente en los últimos años, incrementándose notablemente el número de voluntarios del género masculino y elevándose el nivel cultural de los mismos. Importante subrayar el descenso de la media de edad de los voluntarios de nueva incorporación.

El Hospital se preocupa por mejorar continuamente las condiciones de trabajo del centro, invirtiendo en recursos que faciliten el trabajo de los profesionales y contribuyan a la mejora de la productividad. Por ello, en 2020 ha continuado apostando por:

- La renovación de las instalaciones para lo cual se ha iniciado un Plan Director para los próximos años, se ha ampliado el gimnasio de rehabilitación, se han realizado mejoras en cocina y en la planta 3ª y han comenzado las obras del quirófano de bucodental.
- La sustitución o incorporación de equipos que incluyan los últimos avances tecnológicos para agilizar y facilitar el trabajo, como por ejemplo el equipo de rayos X portátil.
- La transformación digital, llevada a cabo tanto en el área de RRHH como en las áreas asistenciales, para agilizar los procesos de trabajo y mejorar la "experiencia como empleado" de los profesionales.

**La satisfacción de los colaboradores (profesionales y voluntarios) se mide con una frecuencia bienal, de manera que se alterna.**

A pesar de que la encuesta de satisfacción de empleados (encuesta OPINA) es una valiosa herramienta para identificar mejoras y definir actuaciones, las circunstancias vividas durante este año llevaron a la Dirección del centro a tomar la decisión de postergar su realización.

En el caso de los voluntarios, este año no se había programado su realización, por lo que los últimos datos disponibles son los de 2019, cuando se observó un grado de satisfacción general muy alto (4,6 sobre 5).



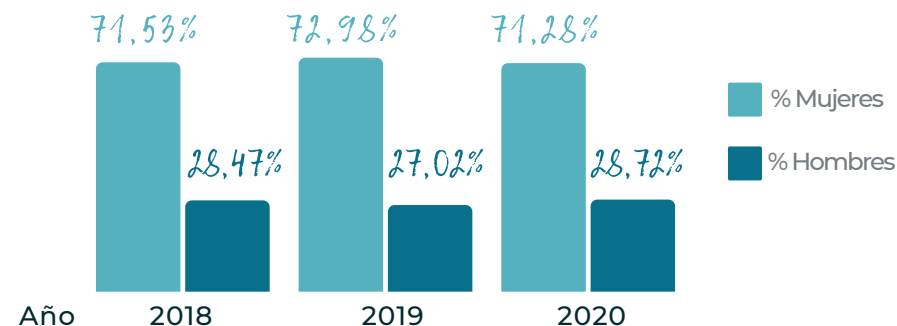
## IGUALDAD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Teniendo en cuenta lo que se establece tanto en el código de Buen Gobierno Provincial como en el decálogo sobre la gestión de los profesionales, en el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza se despliegan acciones concretas para asegurar la **igualdad de oportunidades y la no discriminación** en la gestión, siendo un principio básico garantizar la no discriminación por razón de sexo, orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o condición social.

Como se puede observar, el Hospital cuenta con una plantilla en la que más del 70% de la misma son mujeres; porcentaje que se mantiene estable a lo largo del tiempo. Esta proporción es similar también al analizar los diferentes colectivos profesionales y niveles jerárquicos.

(102-8)

### Distribución de la plantilla por sexo



En 2020 el Hospital tiene empleados de 15 nacionalidades diferentes que suponen un 5% de la plantilla.

### Gobierno de la organización

El Comité de Dirección está compuesto por seis personas, cinco empleados en plantilla y un Hermano de la Orden de San Juan de Dios. La distribución porcentual por sexo en 2020 es del 50% de mujeres sobre un 50% de hombres. El 67% del comité tiene una edad superior a 50 años y el resto del equipo está en un intervalo de edad entre 30 y 50 años.

(405-1)

COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN	2018	2019	2020
	6	6	6
%Hombres	50%	50%	50%
%Mujeres	50%	50%	50%
ANTIGÜEDAD MEDIA	8,89	9,57	10,58
Hombres	8,67	9,67	10,67
Mujeres	9,11	9,48	10,48
RANGO DE EDAD	55,96	57,44	58,44
% < 30 años	0%	0%	0%
% Entre 30 y 50 años	33%	33%	33%
% > 50 años	67%	67%	67%

En el Anexo I se recoge información complementaria en relación al indicador GRI 405-1.



El Hospital cuenta con Convenio Colectivo propio que cubre al 100% de los empleados (102-41) e incluye medidas dirigidas a garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación, entre las que destacan:

- Tabla salarial por puesto de trabajo (igualdad de salario a igualdad de puesto).
- Adecuación de las retribuciones a las condiciones de trabajo (festivos, turnicidad, nocturnidad).
- Atención a las personas a través de Acuerdos de Regulación de las condiciones de trabajo, tales como reducción de jornada, permisos especiales, complementos, etc.
- Ayudas de acceso a la formación.
- Convocatoria interna de plazas vacantes previa a la convocatoria pública.

Esto permite que no existan diferencias entre hombres y mujeres al correlacionar la retribución media por categoría y sexo con el salario base de esa categoría profesional.

(405-2)

RELACIÓN SALARIO BASE HOMBRES/MUJERES	2018	2019	2020
Directivos	1,02	1,05	1,09
Mando intermedio medico	0,80	0,92	0,87
Mando intermedio	1,08	1	1,13
Facultativo	1,29	1	1,09
Diplomados	1,00	1,14	1,04
Técnicos - auxiliares asistenciales	1,01	1	1,10
Administración	1,00	1	1,01
Oficios cualificados	1,40	1	1,14
Oficios varios	1,00	--	--
	1,00	0,95	1,36

(202-1) El menor salario del Hospital es un 22,7% superior al salario mínimo interprofesional en términos porcentuales para el periodo 2020, sin que exista ninguna diferencia por razón de sexo.

La retribución de los directivos que componen el Comité de Dirección viene fijada por el Consejo de Gobierno de la Curia Provincial y no están sujetos al Convenio Laboral vigente en el Centro.

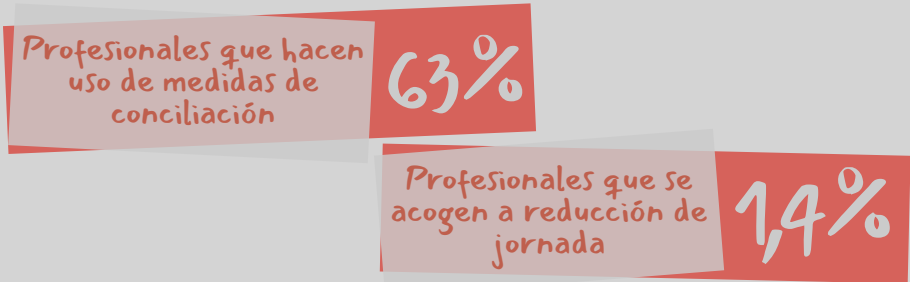
En el Anexo I se recogen indicadores complementarios en relación a la retribución.

(401-2) En cada proceso negociador del Convenio Colectivo Propio del HSJD, se introducen medidas con un claro compromiso en temas de conciliación y mejora de las condiciones sociales, a las cuales tienen acceso todos los empleados. Además existen una serie de beneficios sociales a los que pueden acceder los profesionales independientemente del tipo de jornada y/o del tipo de relación de empleo (fijo o temporal). En concreto desde 2020 se reconoce 1 día festivo más a los 5, 10, 20 y 30 años de trabajo en el hospital, como reconocimiento a la constancia; 1 día por bautizo/comunión de hijo; y los permisos aplicados a cónyuges se conceden también a parejas de hecho. Además, el cómputo de los permisos se inicia el primer día laborable cuando el hecho causante coincide en festivo o descanso semanal.

El detalle de todas las medidas se puede consultar en el **Convenio Colectivo del Hospital** publicado en el BOPZ.

<https://www.convenioscolectivos.net/wp-content/uploads/2020/12/hospisanjuanzgz.pdf>

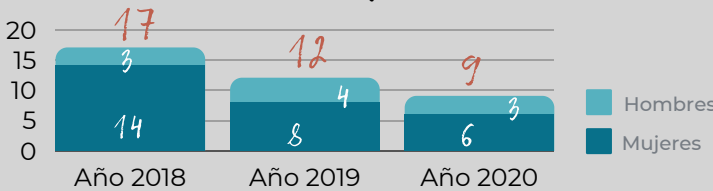
Una parte importante de la plantilla hace uso de estas medidas. En 2020:



\*NOTA: Las personas que después del permiso de maternidad se cogen excedencia no están contabilizadas

En el Hospital el beneficio de reducción de jornada por maternidad o paternidad se realiza de forma indistinta.

### Permiso a maternidad/paternidad (401-3)



En los últimos años, el 100% de los empleados que han tenido derecho a ejercer su derecho a permiso por maternidad o paternidad lo han ejercido.





(201-3) El hospital no aporta recursos financieros a planes de pensión. El 100 % de trabajadores están sujetos a normativa Española de Seguridad Social, la cual establece implícita derechos a percepción de prestación económica o subsidio de jubilación.

Con el objeto de poder cubrir los beneficios sociales dirigidos a los profesionales, el Hospital destina una importante cantidad de recursos anualmente. La evolución varía en función de las necesidades anuales de los empleados y del cumplimiento de los criterios establecidos para su disfrute:

Importe destinado a beneficios sociales para empleados (401-2)

	2018	2019	2020
AYUDA A GUARDERÍA	7.491 €	8.337 €	7.101 €
AYUDA A ESTUDIOS DE HIJOS	10.320 €	11.070 €	9.090 €
AYUDA POR HIJOS CON DISCAPACIDAD	2.293 €	2.400 €	2.400 €
ANTICIPOS SALARIALES	9.204 €	10.966 €	10.906 €
ADELANTOS DE NÓMINA (PRÉSTAMOS)	750 €	3.750 €	3.502 €
COMPLEMENTO SALARIAL DURANTE PERIODO DE IT/AT	32.772 €	44.560 €	42.087 €
PREMIO A LA CONSTANCIA 15 AÑOS	20.738 €	30.715 €	9.300 €
PREMIO A LA CONSTANCIA 25 AÑOS	---	---	2.867 €
IMPORTE TOTAL	83.568 €	83.568 €	87.254 €

En el Anexo I se recogen indicadores complementarios relacionados con la composición de la plantilla, conciliación y la retribución del Hospital.

Con el propósito de generar un clima de confianza en el que las personas se sientan en las mismas condiciones a la hora de aportar y de desarrollarse, el Hospital definió en 2008 el primer **plan de igualdad de oportunidades** que se revisó por última vez en 2018 y se complementa con el protocolo de prevención del acoso moral y sexual disponible desde la acogida a los profesionales en el hospital. Desde 2019 existe una Comisión de Igualdad para trabajar en el cumplimiento de los indicadores de seguimiento y actividades incluidas en el **Plan de igualdad**.

Las acciones realizadas para promover la igualdad en 2020 han sido:

Formación al Comité de empresa, al personal de la Comisión de Igualdad y de RRHH sobre cálculo de brecha salarial

Realización de un estudio de brecha salarial que arrojó un resultado positivo en cuanto a que no se detectan diferencias significativas

Instalación de un nuevo sistema de orientación por colores para ayudar a identificar lado derecho (azul) e izquierdo (verde) a empleados de empresa de lavandería con discapacidad.

Todas estas políticas contribuyen a mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores, tanto a nivel laboral como desde un punto de vista personal, fomentando la conciliación de la vida familiar y laboral y también fomentan el sentido institucional.

Además, el Hospital trata de favorecer espacios y actividades que ayuden a germinar y crecer en el proyecto común de “Familia Hospitalaria”, y por ello define anualmente una serie de eventos dedicados y pensados para todos sus colaboradores y que sirven para poner en valor su dedicación y compromiso, sus intereses personales y la importancia que tienen para el Hospital. Lamentablemente, la pandemia ha condicionado todos estos eventos, que han tenido que suspenderse en la mayoría de los casos. No obstante, se ha tratado de mantener el vínculo entre los colaboradores mediante la comunicación y la organización de acciones no presenciales, retransmitidas por medios digitales.





# Compromiso con NUESTRO ENTORNO

Somos conscientes de que nuestra actividad, enmarcada en un contexto actual de globalización, no se realiza de manera aislada y, por tanto, entendemos la importancia que el impacto de nuestras acciones puede suponer para el entorno que nos rodea.

Cuando nos referimos a nuestro entorno entendemos, no solo a las **empresas** con las que nos relacionamos en el desarrollo de nuestros servicios (proveedores), sino también a todas las **personas** presentes en nuestra comunidad local y de manera extensiva a toda la **sociedad** y al medio en el que habitamos (**medioambiente**) que, tanto de forma directa como indirecta, van a convertirse en agentes implicados.

El objetivo que perseguimos y nuestro compromiso para con el entorno van a estar orientados a **minimizar los impactos negativos** que podamos provocar y, **maximizar los positivos** como vía de contribución al desarrollo de un mundo mejor y sostenible.

## Medioambiente



## Proveedores



## Sociedad







# MEDIOAMBIENTE

La Cultura y Estrategia del Hospital está enfocada a la preservación del medioambiente como recurso necesario para la vida y a minimizar el impacto negativo que las actividades que se realizan tienen en el entorno, con el objeto de trasladar a la sociedad aragonesa la necesidad de luchar contra el cambio climático. Esto es lo que desde el Hospital San Juan de Dios hemos denominado “contribuir a cuidar y curar la tierra”.

(102-11) La organización aplica el principio de precaución para reducir o evitar impactos negativos en el medioambiente. Además, cuenta con el Sistema de gestión ambiental certificado desde 2011, de acuerdo a la norma ISO 14.001.

El Hospital mantiene un firme **compromiso con el medioambiente y la lucha contra el cambio climático** que se materializa en dos aspectos: análisis de los riesgos ambientales de sus instalaciones y procesos y proyectos de eficiencia energética.

En línea con este compromiso, el hospital tiene claro que como empresa de servicios del sector sanitario, su mayor impacto viene dado por el **consumo de recursos renovables y no renovables, la generación de residuos y las emisiones y vertidos**.

En el Plan Estratégico 2020-2023 se incluye una línea específica de contribución a la consecución de los ODS impulsando proyectos medioambientales de manera que la gestión se realice de forma responsable y reduciendo el impacto ambiental para proteger el planeta. A lo largo de 2020 las acciones han estado orientadas hacia las siguientes metas:



**Cero emisiones a la atmósfera e inversión en energías renovables**



**Sensibilización ambiental a grupos de interés**



**Reducción de residuos**







## CERO EMISIONES A LA ATMÓSFERA E INVERSIÓN EN ENERGÍAS RENOVABLES

Conscientes de que el cambio climático es uno de los mayores retos a los que se enfrenta el mundo actual y del papel clave que tiene el sector sanitario, como gran consumidor de emisiones, en la lucha contra el mismo, el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza ha mantenido en 2020 su apuesta por **eliminar las emisiones de CO<sub>2</sub>** a la atmósfera.

En el hospital, la generación de emisiones, principalmente, se producen por el uso energético de los edificios, por la generación y transporte de materiales, transporte de pacientes, uso de maquinaria y generación y transporte de residuos. Por los usos particulares y la criticidad, características y requisitos que deben presentar, las instalaciones hospitalarias tienen unos consumos de energía primaria y final importantes.

En los últimos reportes mundiales, al sector sanitario en España se le considera responsable del 4,5% de las emisiones nacionales, por lo que el Hospital, quiere contribuir a reducir ese porcentaje, principalmente porque hay cada vez más evidencia científica de que el cambio climático contribuye a aumentar la carga de enfermedades y de muertes prematuras a través de los impactos directos (olas de calor, sequías, tormentas fuertes y aumento del nivel del mar) e impactos indirectos (enfermedades de las vías respiratorias y las transmitidas por vectores, inseguridad alimentaria y del agua, desnutrición y desplazamientos forzados).

Cuando se tiene en cuenta la salud, la mitigación del cambio climático no es un costo, sino una oportunidad pues los perjuicios para la salud de las fuentes de energía contaminantes son tan graves que no se puede dudar de la rentabilidad de sustituirlas por formas más sostenibles y menos contaminantes.

(201-2) Además de minimizar los impactos negativos sobre la salud de las personas y del medioambiente, la eficiencia energética es una oportunidad para disminuir los costes en el Hospital y a la vez mejorar la imagen interna y externa.

Atendiendo a la gestión economicista, el impacto que el hospital produce en el medio ambiente se debe controlar aplicando **medidas de eficiencia energética, reducción de consumos y uso de una cadena de valor sostenible.**

### Transformación energética y rendimiento ambiental

El hospital ha realizado en los últimos años una **transformación de la central térmica**, sustituyendo los equipos tradicionales por otros que permiten la cogeneración de energía a través de recursos naturales, en concreto la geotermia. Esto ha supuesto un gran cambio en el modelo de climatización y una gran mejora del rendimiento ambiental al **reducir el consumo de combustibles fósiles.**

En línea con la estrategia en curso, y complementando a esta con las mejoras identificadas en la **Auditoría Energética que se ha realizado este año** en el Hospital para continuar progresando durante los próximos años, en 2020, junto con el proveedor IENER CICLO ENERGÉTICO SL, se han introducido **mejoras en las dos plantas enfriadoras** que trabajan con geotermia y electricidad y se ha **extendido el uso de la geotermia a la climatización de la cocina**, disminuyendo con esto considerablemente el consumo de electricidad.



Respecto a 2019, en el año 2020 se observa un significativo descenso en el volumen de emisiones de CO2 a la atmósfera procedentes de la central térmica, que sin embargo continua siendo mayor que en 2017 y 2018 debido a las necesarias paradas de estos equipos durante 2020 para realizar las acciones de mejora. Será en los próximos ejercicios cuando se perciba una reducción mayor del consumo de gas natural.

El Hospital ha calculado su **Huella de Carbono** para el alcance 1+2 siguiendo la metodología propuesta por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y, durante 2020 ha procedido al registro de los resultados correspondientes a los años 2016 a 2019 en el Registro Oficial de Huella de Carbono de dicho Ministerio, obteniendo el Sello Calculo + Reduzco, que refleja el grado de esfuerzo acometido en la lucha contra el cambio climático, al demostrar que no solo calcula la huella de carbono sino que también la reduce. El resultado de 2020 será registrado en 2021.



A continuación se muestran los datos de (302-1) consumo energético dentro del hospital. No se ha calculado el (302-2) consumo energético fuera de la Organización.

Consumo energético

	2018	2019	2020
INSTALACIONES FIJAS			
Gas Natural (kWh)	117.080	487.935	212.751
LPG (l)	400	400	400
VEHICULOS			
Gasóleo A (l) o B7(l)	8.861,10	8.496,26	7.531,75
Gasolina (l)	83,00	106,01	73,80
FLUORADOS			
R-404a (kg)	1,60	3,50	1,30
HFC-134a (kg)	23,60	23,60	23,60
ELECTRICIDAD (KWH)	1.857.908	1.741.350	1.814.589

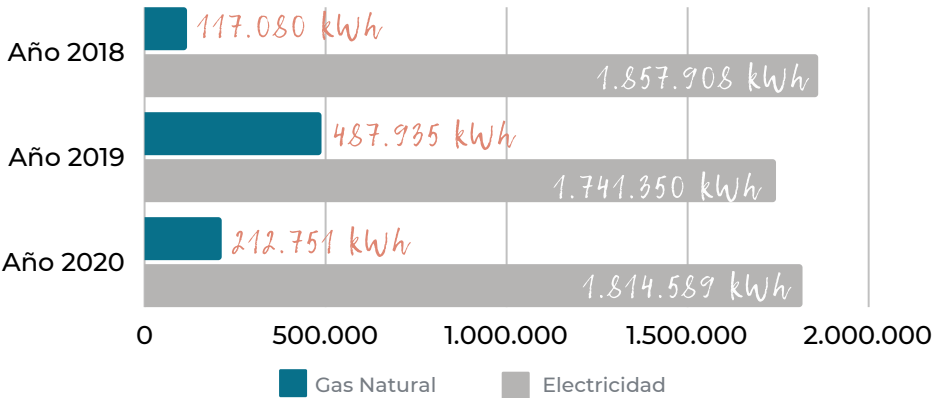
Los datos de consumos energéticos de esta memoria pueden mostrar discrepancias respecto a los presentados en informes previos a 2019 ya que en esta ocasión han sido tomados directamente de las facturas, en lugar de registros de procesos.

(302-3) El ratio de intensidad energética se ha calculado incluyendo combustibles fósiles empleados para la generación de calor y/o vapor (gas natural) y electricidad y el parámetro de m2 del complejo hospitalario como denominador, siendo este constante de 12.585 m2.



(302-4) Las iniciativas que se han ido desarrollando durante los últimos años orientadas a la eficiencia han hecho posible que el consumo energético se haya reducido. Entre las realizadas en 2020, además de las mejoras en las plantas enfriadoras y la extensión de la geotermia al uso a cocina ya comentadas, se incluye la sustitución de luminarias de uso de fluorescentes y focos de bajo consumo por otras de uso de tecnología led, así como la generación de electricidad propia con placas fotovoltaicas.

Consumos gas y electricidad (kWh)



Estas innovaciones han permitido al hospital en 2020 generar 2.272.987 kWh de energía renovable, que ha utilizado para su autoconsumo (2.268.237 kWh mediante geotermia y 4.750kWh mediante placas fotovoltaicas solares)

Consideramos importante destacar que, adicionalmente a la reducción de los consumos, el hospital ha apostado por fomentar la generación de energías renovables en nuestros proveedores, y por ello, desde el año 2017 el Hospital adquiere el 100% de la electricidad que consume, con **Garantías de Origen renovable (GdO)**.

Con los datos disponibles, para calcular la Huella de carbono del hospital se han incluido:

- Alcance 1: emisiones directas de GEI
- Alcance 2: emisiones directas de GEI asociadas a la electricidad

(305-3) No se han incluido en el cálculo las emisiones indirectas (alcance 3)

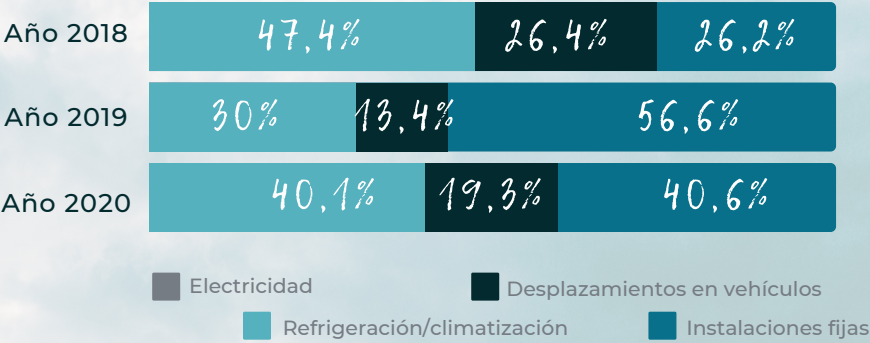
(305-1, 305-2) A continuación se muestra el resultado correspondiente así como la evolución de la huella de carbono del Hospital en los últimos años:

Emisiones directas de GEI y huella de carbono

	2018	2019	2020	GRI
ALCANCE 1	84,39	158,14	96,88	305-1
Instalaciones fijas	22,09	89,47	39,37	305-1
Desplazamientos en vehículos	22,27	21,19	18,66	305-1
Refrigeración/climatización	40,02	47,48	38,85	305-1
ALCANCE 2 - ELECTRICIDAD	0,00	0,00	0,00	305-2
TOTAL EMISIONES - ALCANCE 1+2	84,39	158,14	96,88	

En 2020 se han reducido todos los tipos de emisiones, respecto al año 2019. La reducción en el caso de desplazamientos en vehículos ha sido tanto por el uso del coche eléctrico, como por las limitaciones de movilidad por la pandemia, lo que puede ser circunstancial.

Desglose en % de las principales fuentes de emisión



Para el cálculo del ratio de intensidad de las emisiones de GEI (305-4) y con el fin de poder ver la evolución y el resultado de t CO2eq al calcular la huella de carbono, se ha seleccionado como índice de actividad el número de procesos de hospitalización realizados.

Evolución del ratio de emisiones – Alcance 1+2



Para el cálculo de emisiones de CO2 se han tomado datos disponibles en facturas y factores de emisión de acuerdo a calculadora de emisiones MITECO. Estos cambios en la metodología justifican los motivos por los cuales los datos presentados en esta memoria pueden presentar discrepancias respecto a los datos proporcionados en memorias de años anteriores a 2019.





(305-5) Como se observa, el hospital ha reducido en 2020 las emisiones de GEI un 61% respecto al año 2019, a consecuencia de la reducción de todos los tipos de emisiones, pero principalmente del menor consumo de gas natural. También el ratio de emisiones se ha reducido (aunque en menor % ya que este año se han reducido los procesos de hospitalización usado como índice de actividad). No obstante, como los datos en 2020 no han mejorado los obtenidos en 2017, en el trienio 2018-2020, la media de la intensidad de emisión ha aumentado un 11,15% respecto del trienio 2017-2019, para el alcance 1+2.

En cuanto a la biodiversidad, (304-1) la ubicación de las infraestructuras del hospital no se encuentra en áreas protegidas o de gran valor. (304-2) No obstante, si un proyecto lo requiere, se somete a una **evaluación de impacto ambiental** buscando que la afección ambiental sea la menor posible.

En la actualidad, las afecciones que se identifican y que pueden tener impactos en biodiversidad relacionados con las emisiones de efecto invernadero o la contaminación del entorno son la entrada de vehículos y maquinaria, las emisiones y la generación de vertidos y derrames, por ello, el Hospital establece actuaciones y planes para minimizar estos impactos, aunque no sean específicamente sobre la biodiversidad.

En este sentido, (304-3) el Hospital, durante 2020, ha invertido en la mejora de los jardines del complejo hospitalario, donde cuenta con árboles y arbustos autóctonos y adaptados al medio, sobre los que efectúa mantenimiento continuado, con el fin de proteger las especies y hábitats mediterráneas. En concreto, se ha humanizado el espacio con un mural pictórico que refleja un paisaje natural inspirado en el entorno complementado con los valores de la institución. No se han realizado actuaciones concretas de restauración o protección de hábitats y por tanto (304-4) tampoco se informa de la correspondencia con la Lista Roja de la UICN.

## Comparación media del ratio de emisiones de 2 trienios

t CO<sub>2</sub> eq / proceso de hospitalización

0,046

Media trienio 2017-2019

0,051

Media trienio 2018-2020

*La estrategia del hospital pasa por impulsar el ahorro y la eficiencia con el objetivo de promover un consumo responsable de la energía y ayudar a reducir las emisiones de GEI a la atmósfera.*

Todas estas medidas, encaminadas a la reducción de las necesidades energéticas de los servicios que ofrece el Hospital (302-5), se suman al esfuerzo que desde la Dirección se realiza por transformar los servicios asistenciales apostando por la integración de las nuevas tecnologías en la atención, introduciendo la telemedicina de forma progresiva. También la renovación periódica de equipamiento médico, informático y eléctrico, y su sustitución por otro más eficiente. Como ejemplo en 2020 se ha sustituido el tren de lavado de cocina (con menor consumo de agua y electricidad) y se ha realizado seguimiento de subvenciones públicas con el fin de acometer proyectos futuros que se están valorando como la sustitución de la cubierta con mejora de la envolvente térmica e incorporación de energía fotovoltaica.



**Además, en estos años hemos conseguido mejorar nuestra gestión en favor del clima a base de reducir los consumos de recursos naturales y no renovables, así como en la generación de residuos (302-5).**

Aunque no se calculan las emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 3, entre las medidas que se definen, se incluyen también algunas que se incluirían en este alcance, como son:

### Menos papel

La continuidad del proyecto de “Hospital Sin Papeles” y la sustitución de folios refinados por reciclados

### Menos plástico

La eliminación de plásticos: instalando fuentes de agua para eliminar más de 100.000 botellas anuales y sustituyendo vasitos de medicación por otros biodegradables

### Menos agua y más limpia

Cambios del sistema de limpieza, renovando los carros y sustituyendo fregonas por mopas para un menor consumo de agua y menor vertido una vez mezclada con productos químicos.

La Dirección del hospital trata también de impulsar la circularidad, donando o vendiendo productos o equipos que ya no usa a los profesionales u otras entidades con el fin de darles un segundo uso.

Entrega de material de protección a la Residencia de la Fundación Tobías, Hijas de la Caridad y Lares de Aragón en los momentos más críticos de la pandemia.

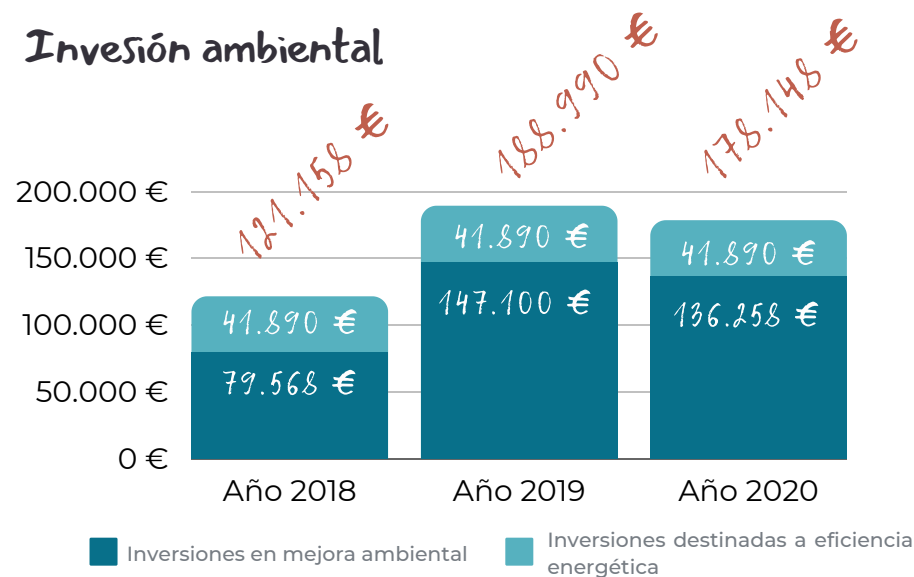
### Acciones de economía circular en 2020

Sorteo de 10 smartphones tras el uso por parte de personal del hospital entre los profesionales.

Venta de los antiguos carros de limpieza a limpiezas ELYM ZARAGOZA

Estas acciones no requieren únicamente de “buena intención” para la protección del medioambiente, sino que también requieren que las empresas **invirtan en estos nuevos modelos sostenibles**. Es por ello que el Hospital dedica cada año más recursos en este objetivo de lucha por el clima con un evidente retorno de la inversión, no sólo en la medida de que nuestro consumo energético se reduce, sino también por el bajo impacto de nuestra actividad en el medio ambiente.

### Inversión ambiental



**(307-1)** En 2020 no se han producido incidentes relacionados con el medioambiente que hayan supuesto, durante el ejercicio 2020, multas ni tampoco sanciones no monetarias.



(303-2) El agua proviene de redes de abastecimiento públicas y autorizadas que se usan tanto para consumo como para procesos. El mayor consumo de agua se realiza en usos domésticos, fundamentalmente limpieza y sanitarios, garantizando su vertido a redes de saneamiento municipales con la correspondiente autorización administrativa.

Además, se realizan analíticas periódicas para garantizar el cumplimiento de la legislación vigente. El Hospital no impacta en hábitats protegidos. Para llevar a cabo las actividades, parte del agua se capta para el consumo y es vertida sin tratamiento fisicoquímico y térmico a la red municipal.

Hay otra parte de agua que procede de aguas subterráneas y que se emplea en las instalaciones de geotermia, por lo que se controlan la temperatura y conductividad al devolverla a la red.

Durante 2020 no se han incorporado mejoras para ahorrar agua, si bien se han previsto para realizar en 2021.

(306-1) El 100 % de las aguas consumidas son vertidas a la red municipal. El hospital no recicla ni reutiliza el agua.

(306-3) Durante 2020 no se ha producido ningún derrame ni vertido accidental significativo de productos peligrosos a la red municipal.

(306-5) El agua consumida en el hospital se vierte a través de **redes de saneamiento**, contando en todos los casos con la correspondiente autorización administrativa. En el caso de irregularidades, se estudian sus causas y busca las soluciones pertinentes. Por esta razón, no se afecta de manera significativa a masas de agua y a sus hábitats relacionados a través de vertidos y escorrentía procedentes de la Organización.

## Agua

	2018	2019	2020	GRI
AGUA DE SUMINISTRO MUNICIPAL CONSUMIDA (M3)	22.884	23.318	21.497	303-1
<i>m3 agua sanitaria</i>	16.428	17.081	15.941	303-1
<i>m3 agua hemodiálisis</i>	6.456	6.237	5.556	303-1
M3 AGUA/ ESTANCIA	0,25	0,26	0,28	303-1
AGUA SUBTERRÁNEA CONSUMIDA (M3)	0	0	0	303-1
<i>Agua Subterránea Captada (m3)</i>	163.172	126.355	176.831	303-1
<i>Agua Subterránea Vertida (m3)</i>	163.172	126.355	176.831	303-1
AGUA REUTILIZADA (M3)	0	0	0	303-3
% DE AGUA REUTILIZADA SOBRE EL TOTAL CONSUMIDO	0,00%	0,00%	0,00%	303-3





## SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL A GRUPOS DE INTERÉS

Para cumplir el objetivo de asegurar una Educación de Calidad, la **formación y sensibilización ambiental** es una de nuestras líneas de trabajo. Durante la mayor parte de 2020 las reuniones y eventos multitudinarios han estado suspendidos pero el hospital ha mantenido su compromiso con la educación y sensibilización sobre el cuidado al medioambiente, tratando de llegar a sus grupos de interés.

En la acogida de nuestros nuevos profesionales se incluye un apartado específico sobre Sensibilización Ambiental, en el cual se explica no sólo la sistemática interna de gestión de los residuos y cómo evitar consumos innecesarios, sino también consejos dirigidos a su vida personal como ciudadanos cuyas acciones revierten en el medioambiente.

Para influir en el resto de la sociedad, desde el Hospital también se ha participado en diferentes iniciativas:

La recepción por parte del hospital del Premio "Jaulín" de Defensa de la naturaleza se publicó en diferentes medios de comunicación.

El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza presentó su candidatura a la convocatoria organizada por ECODES "101 ejemplos empresariales de acciones por el clima".

Con motivo de fechas señaladas, como el **Día Mundial del Medioambiente**, el Hospital difunde a través de RRSS su compromiso con la importancia de acometer acciones orientadas a proteger el medio ambiente.

Junto a otras organizaciones sanitarias de nuestra Comunidad, el Hospital ha incorporado su información en la web **Sanidad#PorElClima** que lidera la Fundación Ecología y Desarrollo enmarcada en su proyecto Comunidad#PorElClima.

La inscripción en el Registro de huella, compensación y proyectos de absorción de CO2 del MITECO es una manera de mostrar el compromiso ambiental del hospital con la sociedad.

El hospital presentó su candidatura al PREMIO 2020 CEX "Integración de los ODS en las organizaciones" del Instituto Aragonés de fomento, recopilando la gestión ambiental realizada en los últimos años bajo el CUIDAR Y CURAR MÁS ALLÁ DE LAS FRONTERAS DEL HOSPITAL.



Todas estas acciones son una muestra de cómo el hospital ha intensificado la comunicación tanto interna como hacia el exterior, consiguiendo una gran repercusión al compartir su sensibilización y todas las acciones de innovación medioambiental que lleva a cabo y que pueden inspirar a otros.

# REDUCCIÓN DE RESIDUOS GENERADOS EN NUESTRA ACTIVIDAD

El Hospital mantiene desde el año 2014 una firme apuesta por la **reducción de la cantidad de residuos** que genera su actividad. Es por ello, que siguiendo las premisas que nos marcan la Reglas de las 4 Rs Medioambientales, hemos hecho especial hincapié en la **reducción de compras de consumibles** como vía para la minimización de residuos generados y en línea con nuestro compromiso con el **Consumo Responsable**.

Como en la mayoría de las organizaciones, para poder llevar a cabo las actividades del hospital es fundamental realizar un **adecuado aprovisionamiento** de materiales que posteriormente se consumen en el centro. De gestionar el proceso de compras, aprovisionamiento y distribución a las diferentes unidades, son responsables los departamentos de Compras, el servicio de Farmacia y para materiales concretos y en menor medida, los departamentos de mantenimiento e informática.

En el proceso asistencial se considera relevante el consumo diario de material fungible sanitario y, en menor medida, de material de oficina. Para la gestión de productos químicos se aplican buenas prácticas y medidas orientadas a evitar riesgos de afección al medio natural.

(301-1) A continuación se presenta una lista con los productos de uso administrativo, y de usos en limpieza y material sanitario, que consideramos constituyen los productos químicos habituales.

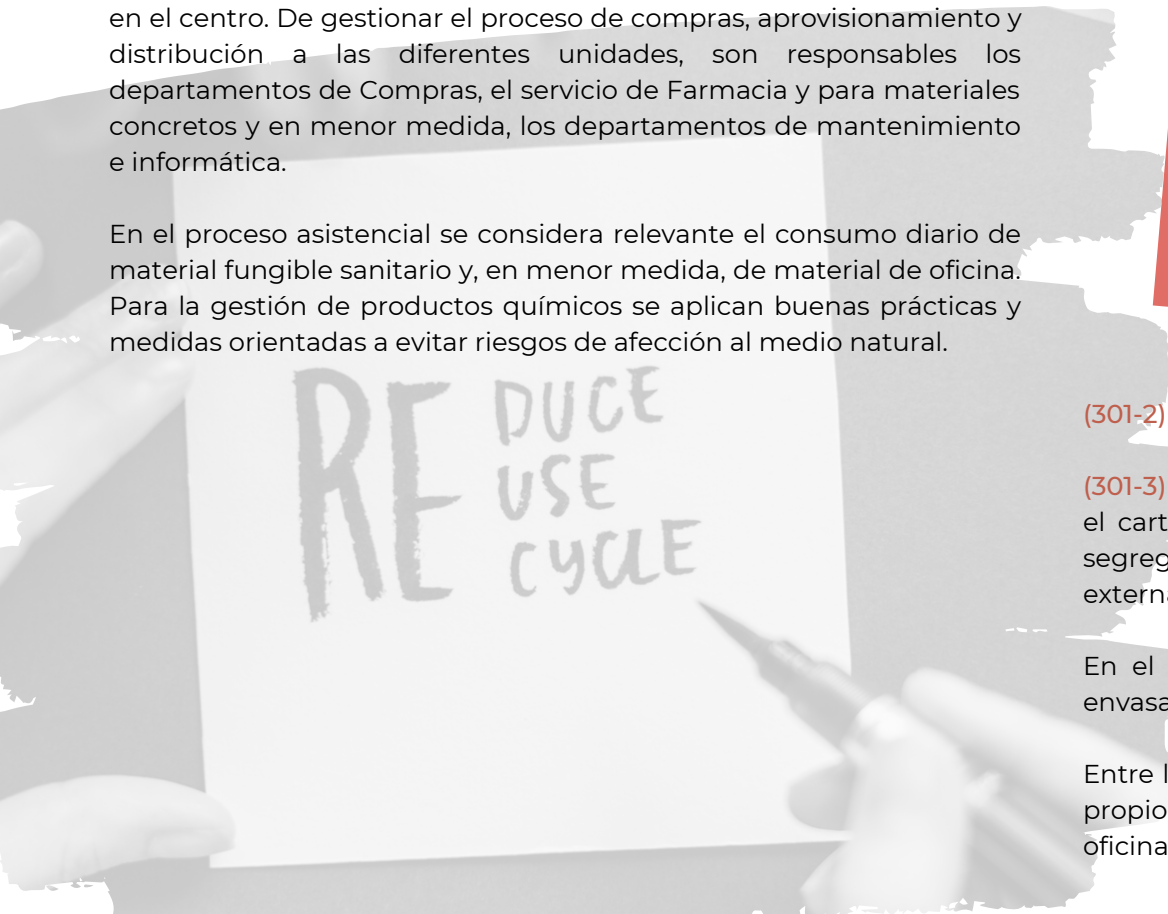
CONSUMOS 2020	
• Papel oficina (A4, A3, Bolsas, sobres) (kg).....	35.72,16
• Papel higiénico, toallas secamanos y papel cocina (kg).....	9.741,90
• Tóner (unidades).....	124
Productos químicos	
• O2 (kg).....	121.618
• Varios empleados en limpieza (lavavajillas, fregasuelos, desengrasante, antical...) (litros).....	1.127
• Limpiador en polvo y detergentes (kg).....	24
• Lejía (litros).....	3.992
• Alcohol etílico (litros).....	160
• Parafina líquida (litros).....	67
• Instrunet y otros productos de la gama (litros).....	1.501
• Gel hidroalcohólico (litros).....	2.040
• Concentrado de Ácidos para hemodiálisis (unidades).....	3.677

(301-2) El hospital ha comprado durante 2020 folios reciclados.

(301-3) En cuanto a la recuperación que se hace de materiales de embalaje (como el cartón y papel) y otros residuos como chatarra, vidrio, etc, en el Hospital se segregan como residuos y se gestionan externamente en plantas de reciclaje externas especializadas para ser tratados adecuadamente.

En el hospital no se venden productos, ni existen procesos de fabricación ni envasado de producto final.

Entre los residuos generados, se diferencian dos grupos: los que se originan en el propio proceso asistencial (sanitarios) y los que se originan en las instalaciones y oficinas, debidos a las actividades de mantenimiento, gestión u otras.



En el hospital, el **material sanitario** es uno de los principales consumibles que mayor volumen de residuos genera, tanto a nivel de envases como de residuo sanitario específico. Durante los últimos años, mediante la optimización en el proceso de compra, con mayor número de unidades por pedido y una rotación de almacén segura y viable, se había logrado reducir el importe en euros y el volumen de residuos generados, al evitar los desechos por caducidad de los productos. En 2020 se ha trabajado en la misma línea pero el volumen de compra se ha incrementado principalmente debido a los equipos de protección individual necesarios para proteger a los profesionales durante la pandemia.

Gasto en material sanitario



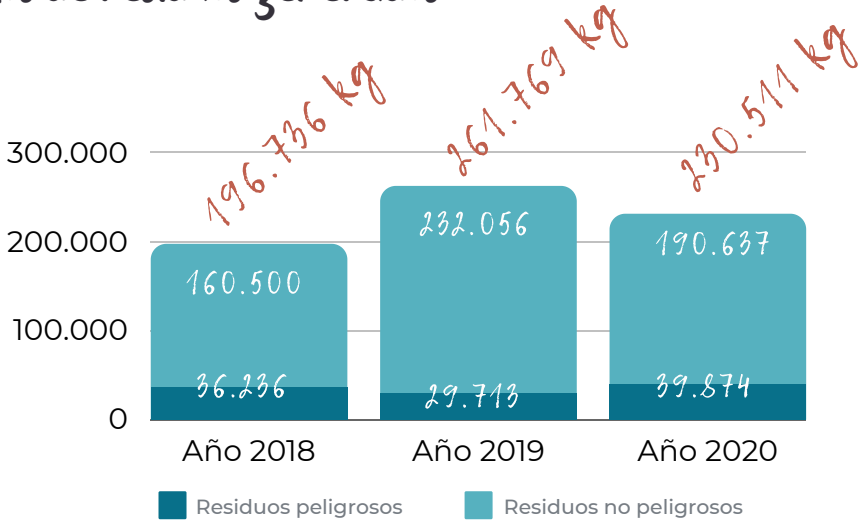
(306-2) En el hospital los residuos se identifican, clasifican y gestionan de acuerdo con la legislación vigente. Se realiza una **recogida selectiva** con el fin de separar los materiales valorizables contenidos en los residuos.

Gestión de residuos (306-2)

	2018	2019	2020
RESIDUOS PELIGROSOS (KG)	36.236	29.713	39.874
Incineración	36.236	29.713	39.874
Reutilización/Vertedero/Reciclaje/Compostaje/Recuperación/Almacenamiento	0	0	0
RESIDUOS NO PELIGROSOS (KG)	160.500	232.056	190.637
Reciclaje	20.980	21.380	22.600
Vertedero	139.520	210.676	168.037
Reutilización/ Compostaje/ Recuperación/ Incineración / Almacenamiento	0	0	0

La tendencia a la baja en cuanto a la producción de residuos peligrosos que se había logrado en los últimos años, se ha visto alterada en 2020, pues la pandemia COVID-19, principalmente en los momentos más críticos, supuso aumentar las precauciones y **gestionar mayor cantidad de residuos como peligrosos** atendiendo a un principio de prudencia.

Kilos de residuos generados



Los residuos peligrosos y no peligrosos se gestionan a través de los **sistemas de gestión ambiental implantados**, que fijan objetivos y metas sobre reducción y uso de buenas prácticas.

Para la gestión, el Hospital procede a la contratación de **proveedores autorizados** que son los responsables de llevar a cabo el tratamiento de los mismos.

(306-4) El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza no transporta, importa o exporta residuos peligrosos en ninguna de sus actividades.





# PROVEEDORES

Desde el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza establecemos relaciones con los proveedores, al igual que con otros grupos de interés, para optimizar las sinergias derivadas de las fortalezas y capacidades de ambas partes. A través de la comunicación, el diálogo y la participación de todos los proveedores, desde el Hospital perseguimos mejorar la gestión de los servicios prestados, fomentando la producción y el consumo responsable y su compromiso con el medioambiente.



## Evaluación de proveedores



## Fomento del consumo local

## EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y FOMENTO DEL CONSUMO LOCAL

(102-9) La cadena de suministro del Hospital San Juan de Dios de Zaragoza consta de diferentes procesos:

- La adquisición de material del almacén general y de material sanitario es responsabilidad de la Dirección Económica y de Servicios generales.
- La adquisición de medicación es responsabilidad del Servicio de Farmacia, que se encuentra dentro de la Dirección Médica.
- La adquisición de material de informático es responsabilidad del Dpto. Sistemas de Información que depende de la Dirección General.
- La adquisición de maquinaria y material para tareas de mantenimiento es responsabilidad del Dpto. Mantenimiento, que depende de la Dirección Económica y de Servicios generales.
- La contratación de obras y servicios es responsabilidad de la Dirección Económica y, en menor medida, de la Dirección Médica, Dirección de Enfermería, Dirección de RRHH.

Aunque estos procesos presentan sus propias características específicas en las diferentes fases en las que se desarrollan, todos se guían por los mismos principios del Código ético, aprobado por la Orden Hospitalaria San Juan de Dios.

El proceso para la gestión de la cadena de suministro está definido, y existe un procedimiento para la selección y evaluación de proveedores.

Se espera que los proveedores cumplan una serie de requisitos establecidos desde el Hospital fundamentados en criterios relacionados con el **cumplimiento de la ley y del Código de Conducta** del Centro, la oferta de productos y servicios de calidad, la transparencia e integridad en las prácticas empresariales, y el respeto por la sociedad y el medioambiente. La Dirección es quien actúa en última instancia a la hora de establecer los contratos, garantizando la promoción en materia de responsabilidad social, y estableciendo cláusulas específicas en las condiciones de contratación para la actuación dentro de niveles de seguridad, prevención de riesgos laborales, etc., cuando se considera oportuno y, principalmente, en aquellos casos en los que se va a establecer una alianza a largo plazo. (412-3) Sin embargo no hay en la actualidad cláusulas sobre derechos humanos incluidas en los contratos ni acuerdos de inversión.



Los proveedores son sometidos a **evaluaciones periódicas** en función de la importancia que suponen los servicios prestados en el hospital o el volumen de compras que se realiza.



Para aquellos que la Dirección considera, se buscan alianzas estratégicas, con el objetivo compartir estrategias, orientadas a maximizar los resultados de ambas partes y dando como resultado un mayor beneficio para nuestro entorno. Es por ello que en el caso de proveedores críticos nuestro sistema de homologación y evaluación es de mayor exigencia, procediendo a realizar auditorías de sus procedimientos de trabajo e incluso integrar a sus colaboradores en nuestros grupos internos de trabajo, como es el caso de la Comisión de Seguridad de pacientes en la que participan miembros de los proveedores de laboratorio y cocina, o en la Comisión de Infecciones en la que participa el responsable de laboratorio.

(102-10) Durante 2020 se han mantenido los contratos externos del hospital con empresas con un componente social y se ha modificado el proveedor que presta los servicios de paquetería y mensajería para envíos del hospital por otro comprometido con el medioambiente (pioneros en transporte urbano en bicicleta).

Los principales **riesgos** que se identifican en relación con los proveedores son los relacionados con:

- Seguridad del paciente
- Introducción y uso de nuevos productos sanitarios o farmacéuticos
- Seguridad integral de las instalaciones, equipos y personas del hospital
- Seguridad alimentaria

Para minimizar estos riesgos el Hospital cuenta con diferentes Comisiones y Comités, como el de Seguridad, el de Farmacia o el de Infecciones.

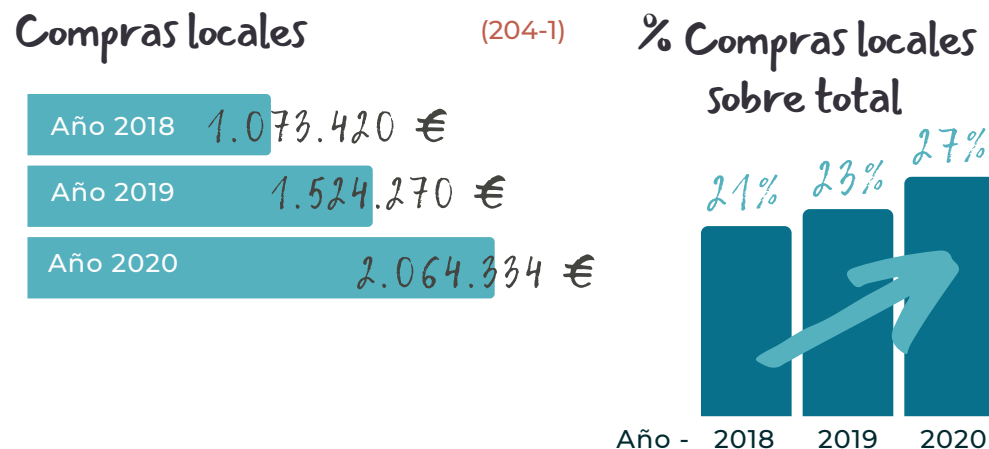
El hospital, además, tiene algunos de sus **servicios externalizados**: laboratorio, cocina y cafetería, lavandería, jardinería y algunas actividades de mantenimiento e informática. Además, para ciertos puestos, el hospital cuenta con la prestación de **servicios por parte de autónomos** como son radiología y salud bucodental, aplicando en todos los casos los valores de la institución a la hora de la contratación y evaluación.

### Proveedores de servicios subcontratados





Un aspecto fundamental en nuestro proceso de selección de proveedores de mercaderías y consumibles es el **criterio de proximidad**. Es por ello que año a año se incrementa el importe de las compras y el % de proveedores de nuestra localidad.



(308-1 y 308-2) Los principales riesgos ambientales se gestionan a través de los **procedimientos de control y seguimiento y de emergencias** implantados dentro del Sistema de Gestión Ambiental establecido y, en caso de producirse impactos ambientales negativos (reales o potenciales), estableciendo una comunicación directa con las personas responsables de las empresas de la cadena de suministro para la subsanación de estos. En 2019 se ha realizado la evaluación del 38% de los 309 proveedores activos del Hospital en base a criterios responsables sin detectar ningún proveedor con un impacto ambiental negativo. Puesto que las conclusiones obtenidas fueron positivas, el resultado fue la homologación de todos ellos.

(414-1 y 414-2) La **evaluación social de los proveedores** se realiza sin un procedimiento definido formalmente. En 2020 se ha incorporado personal especializado en el departamento de compras pero la situación de pandemia ha requerido un esfuerzo enorme para asegurar el aprovisionamiento (principalmente de equipos de seguridad) por lo que la evaluación social se proveedores ha quedado postpuesta, no habiéndose evaluado proveedores en este sentido. No obstante, a los nuevos proveedores se les pregunta sobre la RSC que aplican, y a lo largo del año se presta atención a las actuaciones de los proveedores con los que se trabaja. Durante el ejercicio 2020, el Hospital no ha identificado impactos sociales negativos en la cadena de suministro.

(407-1, 408-1 y 409-1) Al operar con todos los proveedores en España y la UE, consideramos que no existen riesgos de conculcación de los derechos de infancia ni de la posibilidad de trabajo forzado o no consentido en sus centros de actividad. Tampoco se considera que entre los proveedores pueda existir alguno en los que el derechos a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados, dado que la legislación protege de tales derechos. No obstante, no se ha realizado un análisis ni una evaluación tan exhaustiva como para poder identificar este tipo de cuestiones, más allá de la evidencia de no haber tenido constancia de incumplimientos al respecto.

En este sentido el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza no ha recibido, a través de los canales habilitados para tal efecto, denuncias externas con relación a su cadena de suministro y no se ha identificado ninguna contratación con proveedores en la que se hayan generado incidentes relacionados con los derechos de libertad sindical, negociación colectiva, empleo de mano de obra infantil o trabajo forzado o no consentido; ni se tiene constancia de que se hayan recibido denuncias por los motivos señalados. Tampoco se han registrado incidentes, a través de los canales habilitados para tal efecto, que hayan motivado la cancelación de pedidos o contratos con proveedores del grupo por impactos sociales negativos.

*En el Anexo I se recogen indicadores complementarios acerca de nuestra relación con los proveedores.*





# SOCIEDAD

La **orientación de compromiso social** forma parte de la razón de ser del Hospital y se incluye en la Misión, Visión y Valores.

En el Plan Estratégico 2020-2023 la línea estratégica "Responsabilidad Social" concreta la contribución del hospital a los ODS a través del **impulso de proyectos sociales**. A partir de la misma se establecen anualmente Objetivos y Planes de Acción dirigidos a la consecución de la estrategia del Hospital así como sus respectivos indicadores de seguimiento.

El despliegue se materializa a través de la puesta en marcha de diferentes proyectos financiados por el Hospital con asignación desde el paquete presupuestario, cuya finalidad es **atender necesidades sociales de nuestro entorno más inmediato**, favoreciendo el desarrollo de la comunidad local pero también, inmersos en la búsqueda de soluciones a los retos sociales a nivel internacional. A continuación se presentan los objetivos en los que el hospital ha puesto el foco en 2020 para contribuir a construir una sociedad mejor:



Apoyar a las personas más vulnerables

Fomentar hábitos saludables

Contribuir al conocimiento

Proteger el entorno

Promover la igualdad social





## APOYO A LAS PERSONAS MÁS VULNERABLES

La **solidaridad** es una actitud inherente a la Orden Hospitalaria San Juan de Dios, que desde sus orígenes acoge, acompaña y se compromete con las personas más desfavorecidas de este mundo. Los Hermanos de San Juan de Dios llevan más de 500 años desarrollando programas sociales y sanitarios que mejoran las condiciones de vida personas en situación de vulnerabilidad, defendiendo su dignidad como ser humano y ofreciéndoles las herramientas para llevar las riendas de su vida.

**Es el sentimiento de pertenencia a la misma comunidad, el que nos mueve a comprometernos y actuar para construir un mundo más justo y hospitalario.**

En el hospital, el **Eje Solidario** potencia la dimensión solidaria, agrupando los tres pilares de la acción: obra social, voluntariado y cooperación internacional. Se trata del grupo motor del área de solidaridad, responsable de la valoración, desarrollo y gestión de iniciativas orientadas a dar **respuesta a las necesidades sociales**. Para la Dirección es un área clave y, como muestra de ello, la Gerente y el Hermano superior de la comunidad participan quincenalmente en las reuniones de coordinación.

La actuación no se limita a la atención que prestamos a personas y **colectivos en situación de vulnerabilidad**: personas en riesgo de exclusión social, personas sin hogar, dependientes, con problemas de salud mental, con discapacidad intelectual, inmigrantes y solicitantes de asilo. El propósito es llegar más allá de las fronteras del hospital, y que el Eje Solidario actúe como un nexo de unión con otras entidades sociales, tanto del ámbito público como privado de la Comunidad, **fomentando el trabajo en red** y creando dinámicas de trabajo conjuntas.

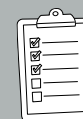
Además, el Hospital cuenta con un profesional dedicado a la definición y puesta en marcha de proyectos, búsqueda de financiación y coordinación con la Obra Social Provincial. También es miembro del Eje Solidario.

### Breve resumen del 2020

La pandemia COVID19 ha impactado con fuerza en el Plan que se había definido para 2020, de manera que la mayoría de los proyectos y actividades han tenido que aplazarse o reformularse para poder realizarse. Pese a las circunstancias, el trabajo ha sido muy intenso y fructífero, y las horas de implicación y empeño por parte de voluntarios y profesionales, han permitido llevar a cabo muchas acciones.

De entre los 13 proyectos sociales desarrollados, la mayoría dan respuesta a "Nuestro compromiso con los clientes" y varios de ellos se dirigen a personas con necesidades sin ser necesariamente pacientes del Hospital.

13 programas solidarios



acciones anuales obra social

50

2.621



usuarios (beneficiarios directos)



6.210

horas de profesionales destinadas a proyectos sociales

5,20%

EBITDA destinado a inversión social





# COOPERACIÓN

El apoyo a los más vulnerables por parte del Hospital no se limita únicamente al entorno más cercano sino que existe una línea de trabajo específica dirigida a la Cooperación internacional, pilotada por Juan Ciudad ONGD (JCONGD) en España desde 1991. Esta Organización No Gubernamental para el Desarrollo (ONGD) trabaja en el ámbito social y sanitario por un Desarrollo Humano Sostenible y la defensa de los Derechos Humanos, con especial atención al derecho a la salud, promoviendo el acceso de todas las personas a servicios de atención sociosanitaria, siendo su ámbito de actuación las regiones más desfavorecidas del planeta, en concreto, los hospitales y centros sociosanitarios de la Orden en países empobrecidos de África, América Latina y Asia.

*Entendemos la cooperación internacional como un intercambio entre iguales, mutuo y enriquecedor para todos, que pretende fomentar el desarrollo y lograr la erradicación de la pobreza.*

Las áreas de actuación son cuatro: Proyectos de cooperación para el desarrollo, Ayuda Humanitaria, Voluntariado y, Sensibilización y Educación para el Desarrollo (EpD).

## Cooperación para el desarrollo

Dado que la Orden Hospitalaria San Juan de Dios tiene centros en 55 países, con la misión compartida de atender a las personas más vulnerables, pero sin que todos cuenten con los recursos necesarios para hacerlo, se apuesta por hermanamientos entre centros para facilitar ayudas económicas, envío de material, intercambio de profesionales y desarrollo de tecnología a los centros de los países más pobres. El Hospital de Zaragoza está hermanado desde el año 2005 con el Centro Asistencial Hogar Padre Olallo de Camagüey (Cuba) y en febrero de 2020, tres Directores del hospital realizaron una visita a dicho centro y a los centros de la Habana (San Rafael y Sanatorio San Juan de Dios) para recoger información sobre su estado y posibles necesidades, a las que poder dar cobertura en el futuro.

## Difusión y educación para el desarrollo

- Exposición paneles ODS-ONGD del 19 de octubre a 20 de noviembre
- Participación en el Focus Group "Diagnóstico de género en las ONGD's de Cooperación Aragonesas"

## Relaciones institucionales

- Encuentro virtual de Delegados FJCONGD
- Encuentro virtual Cooperación Provincia de Aragón
- Participación en la Federación Aragonesa de Solidaridad
- Participación en Plataforma REDES

## Ayuda Humanitaria

Este año, la Campaña "Danos la lata!" se dirigió fundamentalmente a empresas y se consiguieron 4 toneladas de alimentos para enviar a Cuba, aprovechando el transporte para llevar material sanitario y de higiene, y mobiliario de hospital donado por Industrias Pardo.

## Otros

Venta de lotería de Fundación Juan Ciudad





## VOLUNTARIADO

Otra forma mediante la cual el Hospital San Juan de Dios apoya a los vulnerables es mediante el Voluntariado, puesto que ser voluntario, compartir el tiempo con los que más lo necesitan, comprometerse, participar, proponer, dar cada cual lo que pueda, lo que sienta... es un camino más de la solidaridad. El Hospital cuenta con un Programa de Promoción del Voluntariado a través del cual las personas interesadas en colaborar reciben la formación adecuada para desarrollar satisfactoriamente su actividad en las distintas áreas.

*El servicio de Voluntariado es una energía solidaria más, protagonizada por todas aquellas personas que, de un modo libre, gratuito, organizado y estable, ofrecen parte de su tiempo en favor de personas necesitadas y/o enfermas, siendo un fenómeno cada vez más arraigado en el tejido de la sociedad actual.*

El impacto que dicha labor tiene en nuestro entorno es muy elevado, no sólo por la atención a las necesidades de las personas beneficiarias de su ayuda, sino también por la entrega e implicación de nuestros voluntarios con este proyecto, mostrando el sentimiento de compromiso social adquirido.

Desde que se decretó el estado de alarma en marzo de 2020, se paralizó la actividad presencial de los voluntarios en el centro dado el riesgo que podían correr, que en muchos de ellos se veía agravado por la edad.

**Se han intensificado esfuerzos para integrar a voluntariado joven, y para adaptar los proyectos a la evolución de la pandemia a lo largo del año, de manera que los voluntarios han colaborado en los mismos, cuando no ha sido posible físicamente, desde su domicilio. De esta forma, el voluntariado ha continuado presente en la distancia, incorporando nuevas metodologías de trabajo, manteniendo la fuerza del equipo y sin olvidarse de las personas vulnerables que pasaban por situaciones realmente complejas debido al aislamiento y la soledad.**

Gracias a ellos, en 2020 se han lanzado nuevos proyectos y se ha atendido las necesidades de 2.621 personas. Además, los voluntarios también han contribuido en algunas actividades para recaudar fondos destinados a proyectos de Obra Social y Cooperación Internacional.

### Programas de voluntariado

- Acompañamiento y soporte emocional
- Nefrología
- Animación sociocultural
- Apoyo nutrición
- Gestión voluntariado
- Acciones COVID-19
- Apoyo SAER
- Fundación Tobías
- Gestiones externas
- Obra social
- Terapia ocupacional
- Residencia de Hermanos Mayores
- Voluntariado domiciliario



## OBRA SOCIAL

Además de los proyectos dirigidos a mejorar la calidad asistencial de los pacientes y sus familiares atendidos en el hospital, también desarrollamos otro tipo de proyectos que surgen para dar respuesta a necesidades observadas y reales de la sociedad. Para la realización de este tipo de proyectos, en numerosas ocasiones, es imprescindible el trabajo en red con otras entidades del sector.

### Acciones Obra social

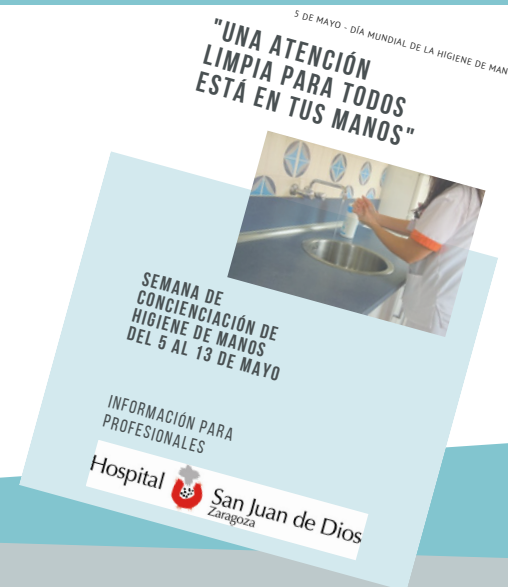
- Donación a viviendas y albergue de Valencia
- Las caras de la vulnerabilidad
- Voluntarios ante la soledad
- Alianza con el COFZ frente a la pobreza farmacéutica para dispensar medicación en oficinas de farmacia
- Venta solidaria navidad
- III Concierto benéfico Sala Oasis
- Venta de productos solidarios
- Punto "A todo trapo" de contenedores de ropa para Cáritas



## FOMENTAR HÁBITOS SALUDABLES

El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza, como entidad sanitaria, demuestra una preocupación real por la salud y por ese motivo trata de fomentar la adquisición de buenos hábitos relacionados con el cuidado y la vigilancia del estado de la salud como forma de prevenir enfermedades, evitar su cronificación y en definitiva lograr un mayor bienestar y una salud mental adecuada durante la vida, que permita a su vez alcanzar la vejez en las mejores condiciones de salud.

Para hacer realidad esa contribución, el Hospital realiza acciones de prevención y sensibilización dirigidas al conjunto de la sociedad, además de las incluidas en los apartados correspondientes de esta memoria "Colaboradores" y "Pacientes".



La realidad social de este año, alterada por la pandemia COVID19, ha estado íntimamente relacionada con la importancia de la salud de la población. Así, la crisis sanitaria vivida, se ha puesto en el foco de atención y la mayoría de las actividades realizadas orientadas hacia ese tema.

En este sentido, el hospital ha asumido un papel activo en cuando a la sensibilización por parte de la ciudadanía y, entre otras actuaciones:

- Se ha colaborado con los medios de comunicación locales, en la preparación de reportajes y especiales informativos, en los que personal sanitario comunicaba buenas prácticas para evitar la propagación de la infección, así como a proyectos de atención emocional dirigidos a pacientes ingresados durante los momentos de mayores restricciones, o de la importancia de la rehabilitación tras la infección.
- Los profesionales editaron un vídeo que se difundió a través de las redes sociales, para sensibilizar a la ciudadanía en cuanto a las principales recomendaciones para prevenir los contagios.
- Coincidiendo con la 12 Jornada Mundial de la Higiene de Manos, se recordó a los profesionales del hospital su compromiso con la divulgación de la importancia del lavado de manos entre pacientes y familias y su responsabilidad en el cumplimiento de "los 5 momentos de la higiene de manos"
- A través de los protocolos de actuación contra el COVID, desde el hospital se ha fomentado entre los profesionales que actuasen con responsabilidad también en su día a día y asumiesen un rol activo y positivo en su entorno, como agentes de salud.



Además, el hospital ha sensibilizado a la población en otros aspectos de la salud no relacionados con la infección por COVID19, entre los que se encuentran:

En los días mundiales del Riñón, del Parkinson, de la Afasia o de la Disfagia, de la Fisioterapia, de la Terapia Ocupacional, etc., se realizaron campañas por redes sociales.



Participación en el programa "Objetivo" de la televisión local, con reportajes sobre "El duelo" por parte de especialistas en cuidados paliativos y sobre "La soledad de los mayores" por parte de geriatras.



Se celebró la Jornada Mundial del Enfermo, con el lema "Acompañar en la soledad", conmemorándola con una Eucaristía y Unción de enfermos del hospital.



Se celebró el 'Día de la adherencia e información de los medicamentos' entregando desde el Servicio de Farmacia a los pacientes de Farmacia Externa un cuestionario con una escala analógica visual para valorar tanto la adherencia global como la adherencia al tratamiento hospitalario.

Todas las acciones que se han incluido en el apartado de Sensibilización ambiental también contribuyen a mejorar la salud por el impacto que la contaminación supone en las personas.



## CONTRIBUIR AL CONOCIMIENTO

El Hospital trata de potenciar y fortalecer las alianzas con otras Instituciones y Organizaciones, en particular con las relacionadas con el ámbito educativo, para contribuir en la formación de futuros profesionales.

El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza tiene concertados **convenios de colaboración** con la Universidad de Zaragoza y la Universidad San Jorge a través de los cuales se facilita la asignación de plazas como **profesores asociados** a trabajadores del Hospital y la incorporación de **alumnos en prácticas** en el Centro. Estas colaboraciones facilitan la difusión del conocimiento de la Institución hacia la sociedad y la divulgación de los Proyectos Sociales que el Hospital lleva a cabo.

Con la pandemia, algunas de estas prácticas se han visto interrumpidas o han tenido que suspenderse. Pese a ello, son muchos los estudiantes en prácticas que anualmente se forman en el Hospital.

### Número estudiantes en prácticas



En julio de 2020, el Hospital San Juan de Dios y el Grupo San Valero firmaron un convenio de colaboración para la realización de actividades docentes, educativas y de investigación conjuntas. Entre otras están: la posibilidad de que los alumnos de las instituciones del Grupo San Valero realicen prácticas formativas en las diferentes áreas y departamentos del Hospital; la organización conjunta de actividades formativas y de Aprendizaje y Servicio; la realización de estudios y proyectos de investigación, y la posibilidad de que los estudiantes participen en acciones de voluntariado en el hospital.



**En el mes de septiembre, el Hospital acogió, por primera vez en su historia, a dos MIR en la especialidad de Geriátrica y a dos EIR en la especialidad de Enfermería Geriátrica, que eligieron este centro hospitalario para su formación durante los próximos 4 y 2 años respectivamente.**

Existe un claro compromiso de participación activa en la sociedad por parte de nuestros profesionales, asistiendo con frecuencia a diferentes Congresos y Jornadas que favorecen el intercambio y la generación de nuevo conocimiento, lo cual redundará en beneficio de la sociedad.

**Participación en Jornadas y Congresos**

**12**

El Hospital también incentiva la participación de sus profesionales en distintos foros en representación del centro para contribuir de esa manera al fomento del conocimiento.

**Profesionales en organizaciones**

**7**

Además de los puramente asistenciales, durante 2020 el Hospital ha participado en los siguientes foros de gestión sanitaria:

- Reunión virtual de gerentes de centros hospitalarios del norte de España
- Encuentro Provincial de Gerentes, directores y coordinadores de la OHSJD
- I Foro SEDISA de directiv@s de RSC y ODS



En el ámbito profesional, se ha continuado colaborando con los **Colegios Profesionales y Comités y Comisiones y asociaciones profesionales** en diferentes ámbitos. Entre los foros más destacables en los que el Hospital participa se encuentran:

- La Vicepresidencia del Cluster Arahealth, también mejora nuestra participación en proyectos innovadores.
- Vocalía de la Sociedad Española de Directivos de la Salud (SEDISA)
- Vocalía de Geriátrica en Colegio Oficial de Enfermería de Zaragoza
- Vocalía de Aragón de ANDE Asociación Nacional de Directivos de Enfermería.
- Representante del Consejo General de Enfermería en Aragón para el Movimiento Nursing Now en Aragón.
- Presidencia del Comité Deontológico del Colegio Oficial de Enfermería de Zaragoza.
- Presidencia y una vocalía en la Sociedad Aragonesa de Cuidados Paliativos CUSIRAR. Las reuniones de la Sociedad se realizan en nuestro Hospital.
- Consejo del Departamento de la Facultad de Medicina

Para el desarrollo de proyectos de **Innovación e Investigación**, consideramos fundamental la participación en el Clúster de Salud de Aragón Arahealth, ya que nos permite estar al día en proyectos innovadores en el área de salud y **establecer alianzas estratégicas con empresas que aportan conocimiento e innovación.**

Este año 2020, el Hospital ha iniciado un **proyecto de colaboración con Industrias Pardo** para analizar el impacto en la aparición, desarrollo y tratamiento de las úlceras por presión en pacientes con diferentes patologías atendidos en el centro hospitalario en los distintos tipos de superficies de descanso (colchones dinámicos y estáticos). Mediante esta colaboración se podrán testar las indicaciones de cada colchón y establecer recomendaciones sobre los más eficaces para prevenir y tratar este tipo de dolencia según la tipología de los pacientes. Las normas también servirán a los fabricantes como guía para desarrollo de productos y para mejorar la garantía de calidad

### *El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza quiere también contribuir al fomento de la cultura y por ello, anualmente se organizan diferentes actividades relacionadas con el arte, la música, la pintura, la fotografía, la lectura o la historia.*

Con la pandemia, este tipo de actos sociales han estado paralizados o únicamente activos en los momentos de menor incidencia. Las actividades realizadas en este sentido han sido:

- Entrega de marcapáginas solidarios gracias a Mañoscrappers, para pacientes y familiares.
- Biblioteca gestionada por Voluntariado para el préstamo de prensa y libros a pacientes y familiares.
- Exposición de fotografías antiguas y recientes y material audiovisual con los valores de nuestra Institución.
- Humanización de espacios a través del arte y la fotografía, en concreto:
  - Un mural pictórico en la zona de jardín del hospital elaborado por una pintora zaragozana,
  - Un vinilo de grandes dimensiones en el hall, fotografía de autor aragonés
  - Varios vinilos con imágenes en diferentes espacios del hospital para facilitar la accesibilidad e identificación de los servicios.
- Conferencia "Las mujeres de San Juan de Dios: cómplices y vulnerables" para conocer un poquito de la historia del fundador de la Orden.
- Fomento de la escritura y la pintura entre los jóvenes de diferentes centros educativos, para el proyecto #CARTASQUECURAN y para entregar a los pacientes en Navidad. También entre los hijos de los profesionales del centro, al organizar un concurso de postales navideñas.



Para contribuir al conocimiento y llegar al mayor número de personas posible, resulta fundamental que las acciones se comuniquen y que esto se realice de una forma transparente. El deseo por dar a conocer nuestra actividad se fundamenta en que los principios y valores de los que parte estén a disposición de toda la población ya que están centrados en la atención integral de la persona y en la oferta de servicios de ayuda a la sociedad. Así pues, consideramos imprescindible que tanto los profesionales del Centro como los usuarios, la Sociedad y la Administración Pública conozcan la realidad de nuestro Hospital.

Para lograrlo, el Hospital dispone de diferentes herramientas de comunicación:



Durante 2020 se ha continuado impulsando la imagen y la visibilidad del hospital, adoptando una actitud proactiva con los medios de comunicación y grupos de interés con acciones programadas, continuadas y medidas en el tiempo.

Se ha mantenido una relación estrecha con los medios, fundamentalmente aragoneses, con reuniones y contactos periódicos, que este año en particular han mostrado un interés especial en el ámbito sanitario. Como resultado, el Hospital ha estado muy presente en los medios de comunicación, generando muchos impactos.



## El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza, **ALTAVOZ** de la Responsabilidad Social

En el mes de septiembre, el Hospital se unió a la campaña #apoyamoslosODS para trabajar la difusión de estos Objetivos de las Naciones Unidas, en colaboración con la Red Española del Pacto Mundial, iniciativa a la que pertenece. Durante la misma se realizaron diferentes acciones de sensibilización dirigidas a colaboradores y pacientes, se movilizaron las RRSS y se difundió una Newsletter especial sobre el tema.

Las buenas prácticas del hospital en materia de Responsabilidad Social se compartieron con directivos de la salud de toda España a través de una ponencia en el I Foro SEDISA de directiv@s de RSC y ODS, que tuvo lugar en Madrid

El hospital compartió sus buenas prácticas ODS frente al COVID-19 en la web del Programa Aragón empresa, del Gobierno de Aragón







## PROTEGER EL ENTORNO

Desarrollar nuestra actividad provoca efectos en el entorno en el que el Hospital se encuentra y por ello las actuaciones que se realizan queremos que sean sostenibles y aplicar modos de consumo responsables.

**(206-1)** El Hospital actúa en el mercado de acuerdo a la legislación que favorece la eficiencia económica y el crecimiento sostenible. En este sentido, durante el ejercicio 2020, el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza no ha recibido demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra libre competencia.

**(413-1)** Por la dimensión internacional de la Orden, así como por los valores, existe una preocupación por el bienestar del conjunto de la sociedad. Esto implica necesariamente conocer los impactos que pueden derivarse de la actuación realizada por el Hospital y en este sentido, tanto en la identificación de los grupos de interés, como al desarrollar proyectos, el Hospital incluye a la comunidad local, estableciendo **alianzas para el desarrollo de proyectos comunitarios, sociales y relacionados con sanidad**. El hospital también realiza evaluaciones de impacto y programas de prevención de riesgos ambientales. Además, se participa en programas, mesas de trabajo y foros de ámbito local en materia de **sostenibilidad y responsabilidad social**.

**(413-2)** En este sentido, el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza desarrolla una estrategia de fuerte implicación en la comunidad autónoma de Aragón con una aportación a la sociedad vinculada a su propia actividad sanitaria, con objeto de generar un **valor económico y social sostenible**. La comunidad representa el entorno sobre el que se trasladan los impactos económicos, sociales y ambientales, tanto directos como indirectos del hospital. Su consideración se incluye en la visión y los valores del hospital y persigue establecer un vínculo a medio y largo plazo que repercuta en el **bienestar social de la comunidad** en la que el hospital opera.

El hospital, ubicado en el núcleo urbano, tiene un impacto ambiental leve sobre el barrio debido a su actividad, por lo que es gestionado con el objetivo de reducir el efecto negativo que pueda tener sobre el entorno y sobre el barrio en el que está ubicado.

Entre estos impactos identificados, se incluyen el problema de la movilidad diaria (de los trabajadores, pacientes y transportistas), la generación de ruido (debido a las descargas de proveedores y tareas de mantenimiento) y los impactos visuales.

**(203-1)** La Unidad de Paciente Crónico Complejo da soporte a población de los centros de salud de los barrios más cercanos, lo que supone una **mejora para la comunidad**. Igualmente el proyecto iniciado para la renovación de la Unidad de Salud Bucodental que incluye la creación de una sala de sedación supone para las familias aragonesas de niños con necesidades especiales un importante hito.

Además, las actuaciones realizadas en los jardines del complejo hospitalario suponen una **mejora del entorno** y el mantenimiento de áreas en zonas comunes como la cafetería o la capilla disponibles en el hospital y abiertas al uso de los vecinos, también tienen un impacto positivo en la comunidad.

Además, durante 2020 las inversiones realizadas en equipamiento médico y sistemas de información se han realizado fundamentalmente con el fin de complementar y adecuar a las necesidades funcionales del Hospital y su entorno, las instalaciones y elementos específicos de las distintas áreas.

**(203-2)** Las inversiones que el Hospital realiza, tanto en infraestructuras como mediante el empleo, tienen un impacto directo en la fiabilidad, la accesibilidad y la salud y seguridad en el trabajo. Además, tanto la contratación directa de profesionales, como indirecta a través de los proveedores, contribuye a **favorecer la economía local y a dinamizar económicamente otros sectores** tales como la industria farmacéutica, hostelería y restauración, gestión de residuos, lavandería, educación, etc.



# PROMOVER LA IGUALDAD SOCIAL

El hospital contribuye de diferentes formas a la construcción de una sociedad mejor, algunas de ellas recogidas en los apartados “compromiso con nuestros clientes” y “compromiso con nuestros colaboradores” ya que inevitablemente tienen un impacto en la sociedad.

Así mismo, las medidas orientadas a conseguir el “ODS nº1 – Fin de la pobreza” persiguen igualmente favorecer la igualdad de oportunidades y con ello fomentar la igualdad social.

Desde el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza se considera que en pro de esa igualdad, deben asegurarse unos estándares de calidad y el cumplimiento de la normativa, como punto inicial, pues la construcción de una sociedad equitativa debe comenzar sobre unos cimientos firmes basados en el autoanálisis, para que sean las **buenas prácticas** que se realicen sobre el mismo las que supongan una mejora que sirva como ejemplo. Por este motivo se despliegan diferentes herramientas para monitorizar todas las áreas de actuación con el fin de ser capaces de, a través de la identificación y control de las normas que nos son de aplicación, **prevenir y predecir posibles incumplimientos y prestar un servicio seguro, responsable y sostenible**. En este sentido el Hospital tiene identificadas más de 290 normas, de diferente contenido.

El hospital realiza periódicamente revisiones del grado de cumplimiento de la normativa de aplicación que facilita la identificación de cambios a introducir en los procesos de trabajo y permite anticiparnos y evitar posibles infracciones de la norma.

## Incidencias detectadas internamente

	2018	2019	2020
NORMATIVA TÉCNICA	7	7	16
NORMATIVA LOPD	0	5	0
NORMATIVA AMBIENTAL	3	7	8
NORMATIVA LABORAL	0	1	0
NORMATIVA FISCAL	0	0	0
NORMATIVA PENAL	0	0	0

## Contenido normas aplicables

- Aguas

Aparatos presión

Aparatos elevadores

Autorizaciones

Baja tensión

Calidad radiodiagnóstico

Derechos de pacientes

Donación de órganos

Emergencias

Farmacia hospitalaria

Formación y desarrollo

Igualdad e integración

Instalaciones alta tensión

Instalaciones eléctricas

Instalaciones petrolíferas

Instalaciones Rayos X

Instalaciones térmicas

Legislación laboral

Legionella

Medio atmosférico
- Pandemia COVID

Pilas

Preparados peligrosos

Prevención Riesgos Laborales

Productos químicos

Protección contra incendios

Protección datos personales

Protección radiológica

Residuos sanitarios

Responsabilidad ambiental

Ruido

Sanidad

Seguridad alimentaria

Servicios sociales

Transporte de residuos

Vertidos

Vigilancia epidemiológica

Voluntades anticipadas

Voluntariado

(419-1) Durante el ejercicio 2020 no se ha recibido ninguna multa ni sanción por el incumplimiento de la normativa y la legislación relativas al suministro de servicios en relación con los pacientes.

(416-2) Tampoco se han identificado casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones, advertencias o códigos voluntarios relativos a impactos de los servicios que se prestan en la salud y la seguridad



**De acuerdo a la sistemática de trabajo recogida en nuestro sistema de gestión, la detección de incidencias internas conlleva la apertura de los correspondientes Planes de Acción, para su análisis y subsanación. Esta actuación ha propiciado que en los últimos años el Hospital no haya recibido ninguna denuncia ni sanción por parte la Administración.**

(412-1) Aunque desde la política y valores propios de la OHSJD se defiende el respeto por los derechos humanos en cada una de las acciones llevadas a cabo, dado que todos los servicios que ofrecemos se desarrollan en España y la legislación nacional regula la protección de los Derechos Humanos, no se firman acuerdos que contengan estas líneas de protección.

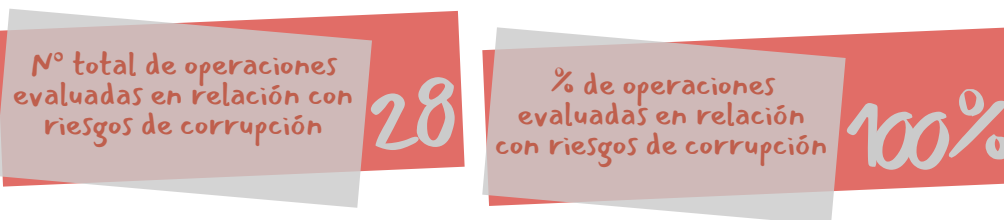
### Transparencia con el entorno (205-1)

	2018	2019	2020
Porcentaje de centros en los que se han evaluado riesgos relacionados con corrupción	100 %	100 %	100 %
Valor monetario de multas y/o sanciones por incumplimiento legal: ambiental, fiscal, laboral, penal, etc	0 €	0 €	0 €
Nº incidencias detectadas en evaluaciones internas de cumplimiento legal	5	14	16

(205-1) Durante este año, el Hospital ha continuado implementando el **Sistema de Prevención de la Responsabilidad Penal** definido desde la Orden Hospitalaria, para la gestión del cumplimiento normativo (Compliance), reforzando políticas internas para prevenir comportamientos y actuaciones que puedan dar lugar a responsabilidad penal de la empresa, incluidos los casos de corrupción. Se continuará trabajando en ello durante el 2021.

(205-3) No se han identificado incidentes de corrupción.

### Políticas anticorrupción (205-1)



(415-1) En el ámbito político-institucional el Hospital no ha realizado contribución política alguna ni directa ni indirectamente a través de terceros. El hospital trata de mantenerse imparcial en todo momento hacia partidos o pensamientos políticos, plataformas sindicales, etc.

*Una vez asegurado el cumplimiento de aplicación general, el Hospital trata de implementar acciones que excedan el mismo y generen un valor social añadido. Para ello, se buscan aliados con los que generar sinergias y poder sumar, para reducir las desigualdades sociales.*

La pandemia COVID-19 ha representado, durante 2020, un desafío social, que principalmente durante los primeros meses, se combatió con incertidumbre, pero **favoreciendo el rol comunitario desde la solidaridad y el reconocimiento**, sobre todo hacia el sector sanitario. En los momentos más críticos organizaciones, instituciones y personas aunaron esfuerzos para proteger a los más vulnerables. En este sentido, el hospital recibió numerosas muestras de apoyo y participó como aliado frente al COVID con diferentes agentes sociales, destacando:

- Recepción de **material de protección** para poder desempeñar con seguridad la actividad (valorado en 26.000€). Distribución desde el hospital también a otras entidades.
- **Apoyo** por parte de empresas a los **profesionales**, enviando alimentos y detalles
- **Mensajes de ánimo** por parte de vecinos, personas, los propios compañeros y responsables, y desde la instituciones, en forma de cartas y dibujos dirigidas a los profesionales agradeciendo su labor.
- Colaboración en las tareas de **desinfección del hospital** por parte de los bomberos, la Unidad Militar de Emergencias y equipos de veterinaria de Agrusan 3 (agupación de sanidad).

Voluntarios del Hospital han estado presentes en la iniciativa **“Frena la curva”**, una plataforma de innovación abierta y cooperación de actores de diversa índole del sector público y privado para canalizar toda la energía de solidaridad ciudadana en la pandemia, abordar las necesidades de la ciudadanía y afrontar en cada momento y de forma ágil los retos que surgían como fruto de la emergencia social.





Además, el hospital durante 2020 ha colaborado directamente con muchas entidades del entorno mediante el compromiso mutuo en el desarrollo de proyectos, con la finalidad de lograr objetivos compartidos que favorezcan la inclusión social principalmente de las personas con más dificultades.

Entre los colaboradores con los que el Hospital ha desarrollado proyectos o actividades, y de los que ha recibido donaciones durante 2020 se encuentran:

**Empresas**

COCUNAT  
ARPA ZARAGOZA  
BACANAL ZARAGOZA  
BETA/RECAMBIO GRAN VIA  
BIONET MEDICAL  
CARDINA ZARAGOZA  
COFERDROZA  
COVIDFIGHTERS ORG  
AMAR EN CALMA  
COGREMAR  
COPIZA  
FARMACIA VIVAS  
FOTICOS  
NIVEA  
SOLITUM  
PINCOLOR  
SILVALAC  
PAPELERIA SB  
HIERROS ALFONSO  
FARMACIA TRUEBA-MONTELLS  
OIL-SISTEMAS SANITARIOS  
PINTURAS GINES PASTOR  
TECMOLDE HUESCA  
TELTRONIC ZARAGOZA  
ZARAGOZA MAKER SPACE  
ZARAMARKET  
COMARCA ANDORRA SIERRA ARCOS  
ZEPPELIN MAQUINARIA

INDUSTRIAS PARDO  
GRUPO PIQUER  
YMCA  
EUREST - MEDIREST  
FRUTOS SECOS EL RINCÓN  
DISTRIDASA  
HERALDO DE ARAGÓN  
IBERCAJA  
LA ZARAGOZANA  
SALA OASIS  
ARAGÓN TICKETS  
PANISHOP  
GRUPO EL PORTAL  
COCA-COLA  
ARCELORMITTAL  
CONTREMAR  
FRACTAL  
GRUPO PIQUER  
KEMPHOR  
GASTROAPLAUSOS  
CHOCOLATES LACASA  
ARRUABARRENA  
LA BELLA EASO  
ILSA (INDUSTRIAS LÓPEZ SORIANO)  
PINA  
GRUPO CIMORRA  
DISPROAL - ADRIAN ANADÓN

### Asociaciones y entidades sociales

AYTO.ZARAGOZA  
AYTO.BÁGUENA  
AYTO.BOQUIÑENI  
AYTO.ILLUECA  
COLEGIO MÉDICOS ZARAGOZA  
COLEGIO ENFERMERÍA ZARAGOZA  
COLEGIO FARMACIA DE ZARAGOZA  
CENTROS DE SALUD  
C.MUNICIPALES SERVICIOS SOCIALES  
SERVICIOS SOCIALES DE BASE  
POLICIA NACIONAL ZARAGOZA  
PROTECCIÓN CIVIL / ITA

FUNDACIÓN RAMÓN PRADO PINTÓ  
FUNDACIÓN ALADINA  
CRUZ ROJA ESPAÑOLA  
CARITAS ESPAÑOLA  
ASOCIACIÓN DE ENFERMOS RENALES ALGER EBRO  
ASOCIACIÓN DYA ZARAGOZA  
ASOCIACIÓN BELIEVE IN ART  
MAÑOSCRAPPERS  
ASOCIACIÓN SONRISAS  
ASOCIACIÓN BIENESTAR EMOCIONAL  
ASOC. ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER (AECC)  
FUNDACIÓN EBRÓPOLIS  
FUNDACIÓN BANCO SANTANDER  
FUNDACIÓN OBRA SOCIAL LA CAIXA  
FUNDACIÓN IBERCAJA  
ODONTOLOGÍA SOLIDARIA  
COLEGIO COMPAÑIA DE MARIA  
COLEGIO CONDES DE ARAGÓN  
FUNDACIÓN VIRGEN DEL PUEYO  
MÉDICOS MUNDI  
ALDEAS INFANTILES  
FORO DE PACIENTES  
FUNDACIÓN ZURICH  
ATADES  
CERMI ARAGÓN  
FUNDACIÓN DOWN  
FUNDACIÓN SESÉ  
AINKAREN CASA CUNA  
COORDINADORA ARAGONESA DE VOLUNTARIADO  
CENTRO SOCIAL SAN ANTONIO DE PADUA (PP CAPUCHINOS)  
FUNDACIÓN CAJA RURAL DE ARAGÓN

Durante este año se ha mantenido la presencia activa en la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado apoyando la coordinación de entidades del tercer sector y participando activamente en mesas de trabajo y de formación.

### Algunos proyectos concretos realizados por el Hospital durante el año 2020, orientados a la mejora de la igualdad y con impacto social relevante, no incluidos en otros apartados de esta Memoria son:

- Exposición "Ponle cara al voluntariado", homenaje a todos los voluntarios de Aragón.
- Entrega de detalles navideños para niños menores tutelados residentes en la Casa Familiar San Vicente de Paúl (Hnos. Franciscanos de Cruz Blanca)
- Ayudas a personas en situación de vulnerabilidad social mediante el proyecto "Las caras de la vulnerabilidad"
- El apoyo a la igualdad de oportunidades que supone incorporar en la cadena de suministro proveedores que favorezcan la inclusión
- Participación de voluntariado SJD en el focus group "Diagnóstico de género en las ONGD's de Cooperación Aragonesas"
- El programa "#EDUCASJD" para sensibilizar y movilizar a niños y adolescentes en centros de enseñanza a favor de los colectivos en riesgo de exclusión social.
- La sensibilización dirigida a los colaboradores del Hospital a través de la realización del "IV Concurso de relato corto" con el fin de transmitir sus valores

## Más actuaciones sociales del hospital...



- La gestión de la residencia “Fundación Tobías” propiedad de la Archidiócesis de Zaragoza, creada para prestar atención residencial, social y sanitaria a Sacerdotes de ésta y de otras Diócesis. Actualmente dispone de 77 plazas, 14 de las cuales están reservadas para la Diócesis y el resto están gestionadas como plazas privadas para personas laicas. La Dirección del Centro conjuntamente con el Comité de Dirección del Hospital gestiona el Centro, Así mismo, la Orden Hospitalaria San Juan de Dios está presente en todas las Juntas del Patronato de la Fundación.

Cabe destacar del año 2020 el esfuerzo realizado al comienzo del estado de alarma en relación a la prevención y difusión del virus. Debido al fallecimiento de varios residentes por Covid19 se implementaron medidas de apoyo desde el Hospital San Juan de Dios con donación de EPIS, test de diagnóstico PCR, formación toma muestras a enfermería, revisión de protocolos, supervisión etc. y además, para facilitar tratamiento médico y farmacológico a pacientes positivos se trasladó a 9 residentes de la Fundación al Hospital. Además este año se ha preparado una propuesta de cobertura al Patronato de la Fundación Tobías para garantizar la asistencia sanitaria de forma integral

- La Residencia de Hermanos de San Juan de Dios, ubicada en un edificio anexo al Hospital, cuenta con 18 plazas con espacios totalmente adaptados en los que los Hermanos que necesitan seguimiento médico y terapéutico personalizado comparten actividades como la oración litúrgica, comidas, celebraciones, reuniones informativas y formativas, así como servicios de apoyo y acompañamiento mutuo. La pandemia llegó a la residencia, de manera que todos los hermanos se contagiaron, por lo que se vivieron momentos muy complicados. Cuatro de los hermanos fallecieron, lo cual resultó muy doloroso. Afortunadamente el resto superó la enfermedad y bajo continua realización de controles de salud se pudo retomar la actividad habitual.



## Reconocimiento a nuestra labor social en pro de la igualdad

EL HOSPITAL HA RECIBIDO EL SELLO  
DISTINTIVO “EMPRESA INTEGRADORA DE  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
INTELLECTUAL” POR PARTE DE  
FUNDACIÓN DOWN





# Nuestros retos FUTUROS

El año 2021 se presenta ante nosotros como un año incierto y marcado por la pandemia COVID19. No obstante, el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza debe mirar al futuro con optimismo y entusiasmo, para continuar el desarrollo del Plan Estratégico 2020-2023 y poder posicionarse como un centro de referencia especializado en cronicidad dentro de la sanidad y la sociedad aragonesa.

Si algo hemos aprendido en el 2020 es que el Comité de Dirección debe saber gestionar en un estado continuo de incertidumbre, tomando decisiones de forma inmediata y ofreciendo opciones adaptadas a cada situación, lo que podría definirse como un hospital flexible. Para ello, contamos con un equipo implicado y además potenciaremos la participación de todos los actores para conducir el hospital hacia la excelencia en la atención integral.



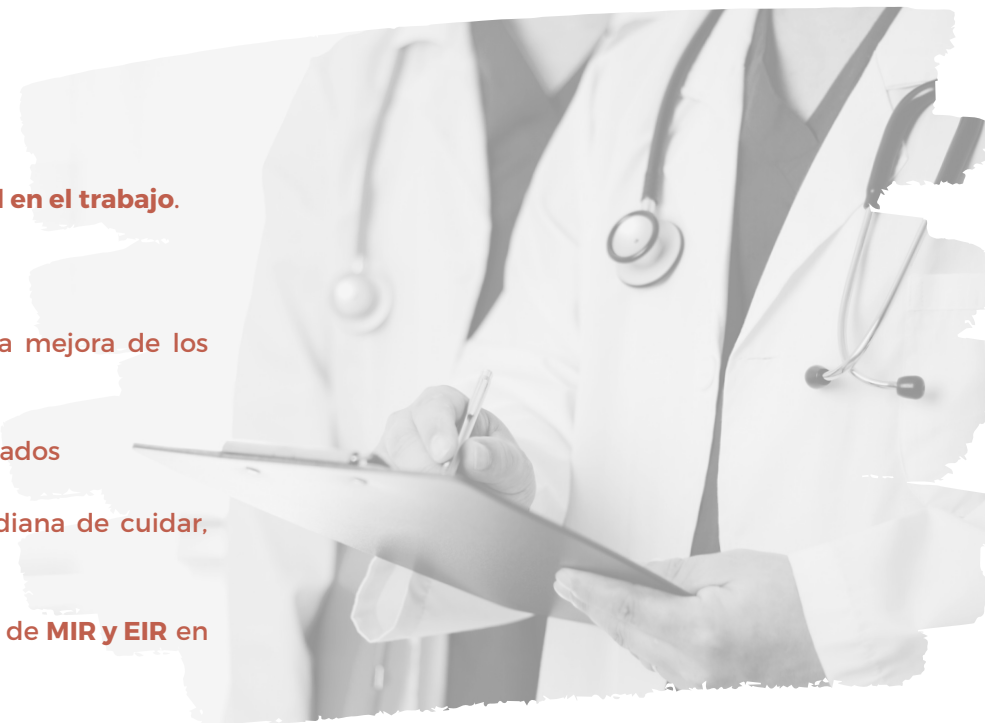
## Compromiso con la sostenibilidad y nuestros clientes

- Adaptar el **Convenio de Vinculación** con el Dpto.Sanidad a las nuevas necesidades asistenciales contemplando un mayor impulso al área de Rehabilitación y Geriátrica.
- Presentar el futuro **Plan Director del Hospital** para su consenso y aval por parte de todos los actores implicados.
- Introducir innovaciones en los servicios asistenciales, mediante la participación de pacientes y familias, para la **humanización y la atención integral en los cuidados**, especialmente centrados en la atención a la soledad, en el alivio del dolor y el sufrimiento y en la mejora de la seguridad del paciente, implantando guías de buenas prácticas.
- **Incorporar las nuevas tecnologías** en los servicios que prestamos para renovar las prestaciones que ofrecemos, tales como: sala de sedación en la unidad de salud bucodental, unidad de hemodiálisis con equipamiento de vanguardia, domótica y realidad virtual en servicios de rehabilitación, telefarmacia en la dispensación de fármacos a pacientes externos.
- Apostar por la **digitalización** como herramienta para hacer más humana la atención.
- Mantener la **sostenibilidad económica para dar continuidad de futuro** a los proyectos, impulsando los servicios a pacientes privados y reforzando la alianza con la sanidad pública en base a una adecuada cobertura y adaptación a sus necesidades.
- Controlar el gasto y favorecer la **eficacia y la eficiencia** de nuestro centro.



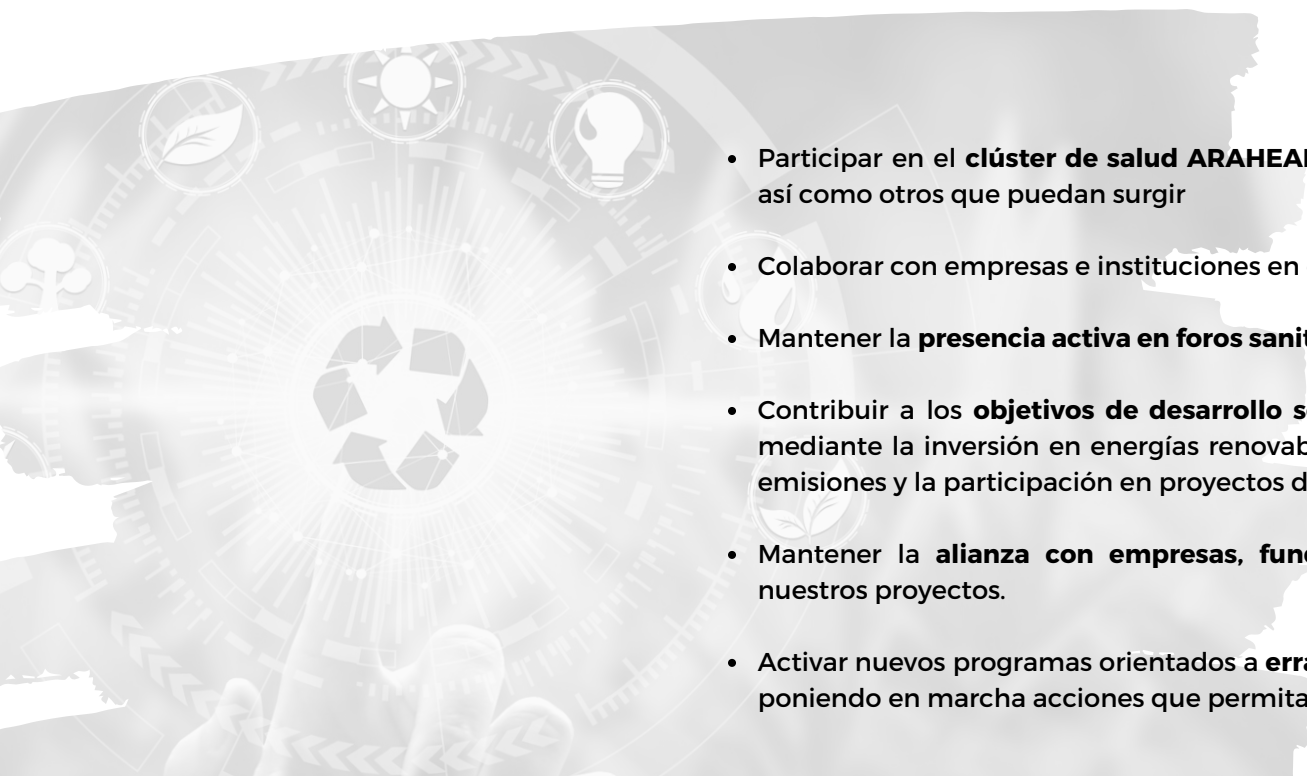
## Compromiso con nuestros profesionales

- Cuidar a las personas que cuidan de personas: garantizar la **protección y seguridad en el trabajo**.
- Implantar un **Modelo de liderazgo** acorde a las necesidades de la sociedad actual
- Favorecer la participación de los profesionales en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios para generar **motivación y compromiso**.
- Mantener y reforzar la **comunicación** hacia los profesionales para que estén informados
- Impulsar nuevos proyectos de **voluntariado**, para cumplir con la misión juanediana de cuidar, aliviar y acompañar.
- Conseguir el compromiso por parte de la Administración sanitaria en la formación de **MIR y EIR en Geriatría**, profesionales muy demandados e imprescindibles en los próximos años.



## Compromiso con nuestro entorno

- Participar en el **clúster de salud ARAHEALTH** para el desarrollo del proyecto ARAGON MEDICAL CITY así como otros que puedan surgir
- Colaborar con empresas e instituciones en el desarrollo de **proyectos de innovación**.
- Mantener la **presencia activa en foros sanitarios** especializados en los que compartir el conocimiento
- Contribuir a los **objetivos de desarrollo sostenible** para la mejora y el cuidado del medioambiente mediante la inversión en energías renovables, la reducción de consumos (papel y plástico), residuos y emisiones y la participación en proyectos de economía circular y de compras responsables (km 0).
- Mantener la **alianza con empresas, fundaciones y benefactores** para poder mejorar e impulsar nuestros proyectos.
- Activar nuevos programas orientados a **erradicar la pobreza y atender y cuidar de los más vulnerables**, poniendo en marcha acciones que permitan disponer de más fondos para lograrlo.





# Índice de contenidos GRI

A continuación, se incluye un índice enumerando todos los Estándares utilizados en la elaboración de esta Memoria. Hacemos la aclaración de que el estándar 103 Enfoque de Gestión 2020 se presenta una sola vez para cada grupo de Estándares Temáticos dado que es coincidente.





ESTANDAR GRI – INDICADOR	REFERENCIA (PAGINA) O RESPUESTA DIRECTA
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>	
<b>GRI 102 Contenidos Generales 2020</b>	
<b>1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
102-1 Nombre de la Organización	5
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	5,7
102-3 Localización de la sede	5
102-4 Número de países donde opera la Organización	5
102-5 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	5
102-6 Mercados servidos.	5,20,30
102-7 Tamaño de la Organización.	15,16
102-8 Información sobre el colectivo de trabajadores	46,49
102-9 Cadena de suministro	63
102-10 Cambios significativos en la Organización y su cadena de suministro.	6,20,64
102-11 Planteamiento o principio de precaución.	53
102-12 Apoyo a iniciativas externas.	16
102-13 Afiliación a asociaciones.	16
<b>2. ESTRATEGIA</b>	
102-14 Declaración del responsable máximo de la Organización sobre la relevancia de la sostenibilidad	4
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.	10
<b>3. ÉTICA E INTEGRIDAD</b>	
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	32
<b>4. GOBIERNO</b>	
102-18 Estructura de gobierno de la Organización	8
<b>5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	
102-40 Lista de grupos de interés.	9
102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	50
102-42 Identificación y selección de los grupos de interés	9
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	9
102-44 Temas y preocupaciones de los grupos de interés	9
<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME</b>	
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	17
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	17
102-47 Lista de los temas materiales.	18
102-48 Reformulación de la información.	18
102-49 Cambios en la elaboración de los informes	18
102-50 Período objeto del informe.	17
102-51 Fecha del último informe.	17
102-52 Ciclo de elaboración de informes	17
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	18
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	18
102-55 Índice de contenidos GRI.	83
102-56 Verificación externa.	18

ESTANDAR GRI - INDICADOR	REFERENCIA (PAGINA) O RESPUESTA DIRECTA
DIMENSIÓN ECONÓMICA	
GRI 103 Enfoque de gestión	
103-1 Explicación del tema material y su cobertura.	13,14,16,17,35,39,45,46,49 54,63,65,66,75-77
103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 201 Desempeño económico	
201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	16
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	54
201-3 Obligaciones del Plan de Beneficios Definidos y otros planes de jubilación	51
201-4 Asistencia financiera recibida del Gobierno.	16
GRI 202 Presencia en el mercado	
202-1 Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local.	50
202-2 Altos directivos procedentes de la comunidad local	46
GRI 203 Impactos económicos indirectos	
203-1 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y de los servicios prestados.	75
203-2 Impactos económicos indirectos significativos.	75
GRI 204 Prácticas de adquisición	
204-1 Gasto correspondiente a proveedores locales	65
GRI 205 Lucha contra la corrupción	
205-1 Unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	77
205-2 Formación y comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción.	39,45
205-3 Incidentes de corrupción.	77
GRI 206 Prácticas de competencia desleal	
206-1 Demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.	75



ESTANDAR GRI - INDICADOR		REFERENCIA (PAGINA) O RESPUESTA DIRECTA
DESEMPEÑO AMBIENTAL		
<b>GRI 103 Enfoque de gestión</b>		
103-1 Explicación del tema material y sus limitaciones	13,14,17,52,53,55-59,61-65	
103-2 Enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
<b>GRI 301 Materiales</b>		
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen.		61
301-2 Materiales reciclados utilizados.		61
301-3 Productos reutilizados y materiales de embalaje		61
<b>GRI 302 Energía</b>		
302-1 Consumo energético dentro de la Organización.		55
302-2 Consumo energético fuera de la Organización.		55
302-3 Intensidad energética.		55
302-4 Reducción del consumo energético.		55
302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.		57,58
<b>GRI 303 Agua</b>		
303-1. Extracción de agua por fuente		59
303-2. Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.		59
303-3. Agua reciclada y reutilizada		59
<b>GRI 304 Biodiversidad</b>		
304-1 Instalaciones operativas propias, arrendadas o gestionadas, que sean adyacentes y que contengan o estén ubicadas en áreas protegidas o de gran valor para la biodiversidad.		57
304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.		57
304-3 Hábitats protegidos o restaurados.		57
304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		57

ESTANDAR GRI - INDICADOR		REFERENCIA (PAGINA) O RESPUESTA DIRECTA
DESEMPEÑO AMBIENTAL		
<b>GRI 305 Emisiones</b>		
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1).		56
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).		56
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).		56
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI.		56
305-5 Reducción de las emisiones de GEI.		57
305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.		56
305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.		No aplica, ya que no se usan directa ni indirectamente sustancias de este tipo.
<b>GRI 306 Efluentes y Residuos</b>		
306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino.		59
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación		62
306-3 Derrames significativos.		59
306-4 Transporte de residuos peligrosos.		62
306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		59
<b>GRI 307 Cumplimiento ambiental</b>		
307-1 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.		58
<b>GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores</b>		
308-1 Nuevos proveedores que se han examinado en función de criterios ambientales.		65
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto		65



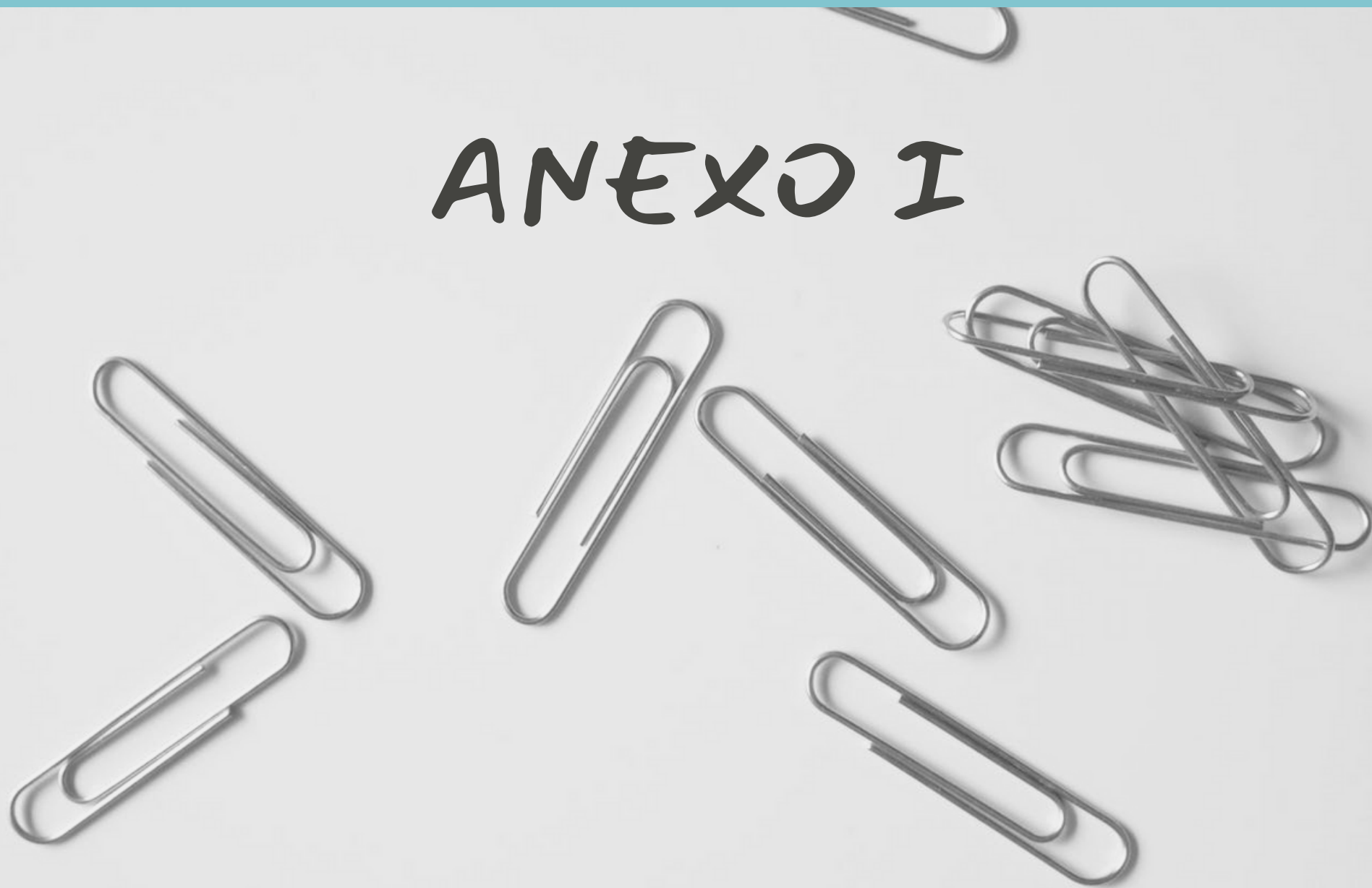
ESTANDAR GRI - INDICADOR	REFERENCIA (PAGINA) O RESPUESTA DIRECTA
DESEMPEÑO SOCIAL	
GRI 103 Enfoque de gestión	
103-1 Explicación del tema material y sus limitaciones	13-15,17,19,24-42,45,46,49-52,63-65,75-77
103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 401 Empleo	
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	15,45
401-2 Beneficios sociales para los profesionales con jornada completa que no se ofrecen a los profesionales temporales o de media jornada.	50,51
401-3 Baja por maternidad o paternidad.	50
GRI 402 Relaciones entre los trabajadores y la dirección	
402-1 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	45
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	
403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	38
403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	38
403-3 Trabajadores con alta incidencia o riesgo elevado de enfermedades relacionadas con su actividad.	38
403-4 Temas de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	38
GRI 404 Capacitación y educación	
404-1 Promedio de horas de formación al año por trabajador.	41
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	39
404-3 Porcentaje de trabajadores que reciben evaluaciones periódicas de capacitación y desarrollo profesional.	42
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	
405-1 Diversidad en los órganos de gobierno y en los trabajadores.	46,49
405-2 Relación entre el salario base de hombres y mujeres.	50
GRI 406 No discriminación	
406-1 Casos de discriminación y acciones correctoras realizadas	51
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva	
407-1 Centros de actividad y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados.	45,65
GRI 408 Trabajo Infantil	
408-1 Centros de actividad y proveedores con un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.	45,65

ESTANDAR GRI - INDICADOR	REFERENCIA (PAGINA) O RESPUESTA DIRECTA
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>	
<b>GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio</b>	
409-1 Centros de actividad y proveedores con riesgo elevado de episodios de trabajo forzado o no consentido.	45,65
<b>GRI 410 Prácticas en materia de seguridad</b>	
410-1 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en políticas o procedimientos en materia de derechos humanos relevantes para las actividades.	No aplica ya que no hay personal de seguridad
<b>GRI 411 Derechos de los indígenas</b>	
411-1 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas.	45
<b>GRI 412 Evaluación de los Derechos Humanos</b>	
412-1 Centros de actividad que han sido objeto de análisis o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	77
412-2 Formación de empleados en derechos humanos.	39
412-3 Acuerdos de inversión y contratos que incluyen cláusulas de derechos humanos.	63
<b>GRI 413 Comunidades locales</b>	
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	75
413-2 Operaciones con impactos negativos significativos, reales y potenciales sobre las comunidades locales.	75
<b>GRI 414 Evaluación social de proveedores</b>	
414-1 Nuevos proveedores evaluados siguiendo criterios sociales.	65
414-2 Impactos sociales negativos significativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	65
<b>GRI 415 Políticas Públicas</b>	
415-1 Aportaciones a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	77
<b>GRI 416 Salud y seguridad de los clientes</b>	
416-1 Productos y servicios evaluados en materia de salud y seguridad.	26
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad.	24, 76
<b>GRI 417 Marketing y etiquetado</b>	
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	26
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	26
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	26
<b>GRI 418 Privacidad de los clientes</b>	
418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad y la pérdida de datos de los clientes.	27
<b>GRI 419 Cumplimiento socioeconómico</b>	
419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	76





# ANEXO I



NÚMERO PROFESIONALES	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Nº total de profesionales</b>	<b>288</b>	<b>285</b>	<b>289</b>	GRI 102-8
% mujeres	71,53%	72,98%	71,28%	GRI 102-8
% hombres	28,47%	27,02%	28,72%	GRI 102-8
% <30 años	22,22%	20,35%	23,53%	GRI 102-8
% entre 30-50 años	34,72%	43,51%	43,94%	GRI 102-8
% > 50 años	43,06%	36,14%	32,53%	GRI 102-8
<b>Nº de empleados fijos</b>	<b>198</b>	<b>230</b>	<b>215</b>	GRI 102-8
nº hombres	55	66	60	GRI 102-8
nº mujeres	143	164	155	GRI 102-8
<b>Nº de empleados temporales</b>	<b>90</b>	<b>55</b>	<b>74</b>	GRI 102-8
nº hombres	26	11	23	GRI 102-8
nº mujeres	64	44	51	GRI 102-8
<b>Nº de empleados Jornada Completa</b>	<b>213</b>	<b>198</b>	<b>225</b>	GRI 102-8
nº hombres	64	61	68	GRI 102-8
nº mujeres	149	137	157	GRI 102-8
<b>Nº de empleados Jornada Parcial</b>	<b>75</b>	<b>87</b>	<b>64</b>	GRI 102-8
nº hombres	17	16	15	GRI 102-8
nº mujeres	58	71	49	GRI 102-8
<b>% trabajadores con contrato indefinido</b>	<b>69%</b>	<b>81%</b>	<b>74%</b>	GRI 102-8

COMPENSACION ANUAL	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Ratio de la compensación anual total de la persona mejor pagada de la organización frente a la mediana de la compensación total anual del resto de personas de la organización</b>	<b>5,56</b>	<b>4,88</b>	<b>3,16</b>	GRI 102-38

VALOR ECONÓMICO GENERADO	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Ingresos netos</b>	15.615.756 €	18.466.025 €	18.618.941 €	GRI 201-1
<b>Subvenciones Entidades Públicas</b>	0 €	0 €	18.943 €	GRI 201-1
<b>Subvenciones Instituciones Privadas</b>	209.831 €	212.092 €	207.566 €	GRI 201-1

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Gastos totales</b>	15.833.734 €	17.336.919 €	18.035.453 €	GRI 201-1
<i>Gastos de personal</i>	9.170.660 €	9.784.095 €	10.171.765 €	GRI 201-1
<i>Gastos farmacia</i>	1.322.586 €	2.309.132 €	2.456.418 €	GRI 201-1
<i>Gastos material sanitario</i>	891.794 €	832.193 €	1.040.727 €	GRI 201-1
<b>Inversiones Total</b>	236.036 €	613.342 €	838.968 €	GRI 201-1
<i>Inversión y equipamiento electro-médico</i>	4.464 €	31.255 €	133.451 €	GRI 201-1
<i>Inversión equipamiento PRL</i>	48.410 €	41.661 €	46.471 €	GRI 201-1
<b>Costes de Explotación</b>	973.086 €	1.182.616 €	1.094.043 €	GRI 201-1
<b>Inversión Social</b>	73.612 €	59.902 €	76.560 €	GRI 201-1

DESEMPEÑO ECONÓMICO	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Valor Económico Retenido*</b>	783.207 €	2.336.240 €	888.550 €	GRI 201-1

INVERSION AMBIENTAL Y SOCIAL	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2017
<b>Inversiones en mejora ambiental</b>	79.268 €	147.100 €	136.258 €	GRI 201-1
<b>Inversiones destinandas a Eficiencia Energética</b>	41.890 €	41.890 €	41.890 €	GRI 201-1
<b>EBITDA</b>	853.314 €	2.169.151 €	1.463.095 €	GRI 201-1
<b>Inversión social EBITDA</b>	8,6%	2,8%	5,2%	GRI 201-1



SALARIO MÍNIMO	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<i>Salario mínimo interprofesional</i>	10.303 €	12.600 €	13.300 €	GRI 202-1
<i>Salario mínimo HSJDZ</i>	15.472 €	15.472 €	16.319 €	GRI 202-1

TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<i>Porcentaje de centros en los que se han evaluado riesgos relacionados con corrupción</i>	100%	100%	100%	GRI 205-1
<i>Valor monetario de multas y/o sanciones por incumplimiento legal: ambiental / fiscal / laboral/ penal, etc.</i>	0 €	0 €	0 €	GRI 419-1
<i>Nº Incidencias detectadas en evaluaciones internas de cumplimiento legal</i>	5	14	16	GRI 419-1

POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<i>Nº total de operaciones evaluadas en relación con riesgos de corrupción</i>	28	28	28	GRI 205-1
<i>% de operaciones evaluadas en relación con riesgos de corrupción</i>	100%	100%	100%	GRI 205-1

POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<i>Nº total de miembros de Comité de Dirección que conocen las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización</i>	6	6	6	GRI 205-2
<i>% de miembros de Comité de Dirección que conocen las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización</i>	100%	100%	100%	GRI 205-2
<i>Nº total de empleados que conocen las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización</i>	288	285	289	GRI 205-2
<i>% de empleados que conocen las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización</i>	100%	100%	100%	GRI 205-2
<i>Nº total de miembros de Comité de Dirección que han recibido formación sobre anticorrupción</i>	5	5	6	GRI 205-2
<i>% de miembros de Comité de Dirección que han recibido formación sobre anticorrupción</i>	83%	83%	100%	GRI 205-2
<i>Nº total de empleados que han recibido formación sobre anticorrupción</i>	17	17	17	GRI 205-2
<i>% de empleados que han recibido formación sobre anticorrupción</i>	5%	5%	5%	GRI 205-2

POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<i>Nº total de casos de corrupción confirmados</i>	0	0	0	GRI 205-3
<i>Nº total de casos de corrupción confirmados en los que se haya rescindido contratos con socios de negocio</i>	0	0	0	GRI 205-3
<i>Nº total de casos de corrupción confirmados en los que se haya despedido a un trabajador</i>	0	0	0	GRI 205-3
<i>Nº total de cosas jurídicos públicos contra empleados por corrupción</i>	0	0	0	GRI 205-3

ENERGÍA	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>CONSUMO ENERGÉTICO</b>				
<b>Instalaciones fijas</b>				GRI 302-1
Gas Natural (kWh)	117080,00	487934,60	212750,74	GRI 302-1
LPG (l)	400	400	400	GRI 302-1
<b>Vehículos</b>				GRI 302-1
Gasóleo A (l) --> B7(l) desde 2019	8861,10	8496,26	7531,75	GRI 302-1
Gasolina (l)	83,00	106,01	73,80	GRI 302-1
<b>Fluorados</b>				GRI 302-1
R-404a (kg)	1,60	3,50	1,30	GRI 302-1
HFC-134a (kg)	23,60	23,60	23,60	GRI 302-1
<b>Electricidad (kWh)</b>	1857908	1741350	1814589	GRI 302-1
<b>RATIO DE INTENSIDAD ENERGÉTICA (kWh/m2)</b>	156,93	177,14	161,09	GRI 302-3
Gas natural + electricidad (kWh)	1974988,00	2229284,60	2027339,74	GRI 302-3
Superficie (m2)	12585	12585	12585	GRI 302-3

AGUA	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Volumen de Agua de Suministro Municipal Consumida (m<sup>3</sup>)</b>	22884	23318	21497	GRI 303-1
m <sup>3</sup> agua sanitaria	16428	17081	15941	GRI 303-1
m <sup>3</sup> agua hemodiálisis	6456	6237	5556	GRI 303-1
m3 agua / estancia	0,25	0,26	0,30	GRI 303-1
<b>Volumen de Agua Subterránea Consumida (m<sup>3</sup>)</b>	0	0	0	GRI 303-1
Volumen de Agua Subterránea Captada (m <sup>3</sup> )	163172	126355	176831	GRI 303-1
Volumen de Agua Subterránea Vertida (m <sup>3</sup> )	163172	126355	176831	GRI 303-1
<b>Volumen de Agua Reutilizada (m<sup>3</sup>)</b>	0	0	0	GRI 303-3
<b>% de Agua Reutilizada sobre el Total Consumido</b>	0%	0%	0%	GRI 303-3



EMISIONES	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>HUELLA DE CARBONO (t CO2 eq) - TOTAL EMISIONES ALCANCE 1+2</b>	84,39	158,14	96,88	-
<b>Alcance 1</b>	84,39	158,14	96,88	GRI 305-1
<i>Instalaciones fijas</i>	22,09	89,47	39,37	GRI 305-1
<i>Desplazamientos en vehículos</i>	22,27	21,19	18,66	GRI 305-1
<i>Refrigeración/climatización</i>	40,02	47,48	38,85	GRI 305-1
<b>Alcance 2 - Electricidad</b>	0,00	0,00	0,00	GRI 305-2
<b>EVOLUCIÓN DEL RATIO DE EMISIONES Alcance 1+2 ( t CO2 eq/proceso de hospitalización)</b>	0,04	0,06	0,05	GRI 305-4

EFLUENTES	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Vertido Agua Sanitaria</b>	14614	14852	13723	GRI 306-1
<b>Vertido Agua Hemodiálisis</b>	1814	1744	1628	GRI 306-1

RESIDUOS	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Residuos Peligrosos</b>	36236	29713	39874	GRI 306-2
Reutilización	0	0	0	GRI 306-2
Reciclaje	0	0	0	GRI 306-2
Compostaje	0	0	0	GRI 306-2
Recuperación	0	0	0	GRI 306-2
Incineración	36236	29713	39874	GRI 306-2
Vertedero	0	0	0	GRI 306-2
Almacenamiento	0	0	0	GRI 306-2
<b>Residuos No Peligrosos</b>	160500	232056	190637	GRI 306-2
Reutilización	0	0	0	GRI 306-2
Reciclaje	20980	21380	22600	GRI 306-2
Compostaje	0	0	0	GRI 306-2
Recuperación	0	0	0	GRI 306-2
Incineración	0	0	0	GRI 306-2
Vertedero	139520	210676	168037	GRI 306-2
Almacenamiento	0	0	0	GRI 306-2

DERRAMES	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Nº de derrames significativos</b>	0	0	0	GRI 306-3

TRANSPORTE RESIDUOS PELIGROSOS	2017	2018	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Residuos Peligrosos Transportados</b>	0	0	0	GRI 306-4
<b>Residuos Peligrosos Importados</b>	0	0	0	GRI 306-4
<b>Residuos Peligrosos Exportados</b>	0	0	0	GRI 306-4
<b>Residuos Peligrosos Tratados</b>	36236	29713	39874	GRI 306-4

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<i>Nº sanciones por incumplimiento de normas medioambientales</i>	0	0	0	GRI 307-1
<i>Importe de multas por incumplimiento de normas medioambientales</i>	0	0	0	GRI 307-1

EVALUACION AMBIENTAL PROVEEDORES	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<i>Nº de proveedores evaluados en relación a impactos ambientales</i>	82	97	160	GRI 308-2
<i>% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios ambientales*</i>	46,85%	37,45%	38,00%	GRI 308-2
<i>% de Nuevos Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios ambientales*</i>	100%	100%	100%	GRI 308-1
<i>Nº de proveedores con impactos negativos en medio ambiente</i>	0	0	0	GRI 308-2
<i>% de proveedores con impactos medio ambientales negativos identificados</i>	0%	0%	0%	GRI 308-2
<i>% de proveedores con impactos medio ambientales negativos identificados que se haya finalizado relación contractual</i>	0%	0%	0%	GRI 308-2

\*Solo aquellos con impacto ambiental



EMPLEO	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Nº de nuevas contrataciones</b>	<b>66</b>	<b>109</b>	<b>93</b>	GRI 401-1
<i>% nuevas contrataciones mujeres</i>	57,58%	58,72%	64,52%	GRI 401-1
<i>% nuevas contrataciones hombres</i>	42,42%	41,28%	35,48%	GRI 401-1
<i>% de nuevas contrataciones &lt;30 años</i>	33,33%	53,21%	56,99%	GRI 401-1
<i>% de nuevas contrataciones entre 30-50 años</i>	50,00%	42,20%	35,48%	GRI 401-1
<i>% de nuevas contrataciones &gt; 50 años</i>	16,67%	4,59%	7,53%	GRI 401-1
<b>Nº total de bajas voluntarias</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	GRI 401-1
<i>Tasa de rotación mujeres</i>	2,32%	4,44%	2,48%	GRI 401-1
<i>Tasa de rotación hombres</i>	7,25%	2,22%	1,10%	GRI 401-1
<i>Tasa de rotación &lt;30 años</i>	3,19%	3,06%	0,28%	GRI 401-1
<i>Tasa de rotación entre 30-50 años</i>	5,22%	3,61%	1,93%	GRI 401-1
<i>Tasa de rotación &gt; 50 años</i>	1,16%	0,00%	1,38%	GRI 401-1
<b>Tasa de rotación de personal</b>	<b>2,11%</b>	<b>8,44%</b>	<b>4,49%</b>	GRI 401-1

BENEFICIOS SOCIALES PARA EMPLEADOS: Nº BENEFICIARIOS	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<i>Ayuda a guardería</i>	26	29	24	GRI 401-2
<i>Ayuda a estudios de hijos</i>	79	79	67	GRI 401-2
<i>Ayuda por hijos con discapacidad</i>	1	1	1	GRI 401-2
<i>Anticipos Salariales</i>	13	15	10	GRI 401-2
<i>Adelantos de nómina (préstamos)</i>	1	1	2	GRI 401-2
<i>Complemento salarial durante periodo de IT/ AT</i>	177	134	159	GRI 401-2
<i>Reducción de jornada (maternidad)</i>	21	20	17	GRI 401-2
<i>Premio a la constancia 15 años</i>	14	16	7	GRI 401-2
<i>Premio a la constancia 25 años</i>	---	---	1	GRI 401-2
<i>Premio por jubilación</i>	---	---	---	GRI 401-2
<b>Total</b>	<b>332</b>	<b>295</b>	<b>288</b>	GRI 401-2

BENEFICIOS SOCIALES PARA EMPLEADOS: IMPORTE DESTINADO	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<i>Ayuda a guardería</i>	7.491 €	8.337 €	7.101 €	GRI 401-2
<i>Ayuda a estudios de hijos</i>	10.320 €	11.070 €	9.090 €	GRI 401-2
<i>Ayuda por hijos con discapacidad</i>	2.293 €	2.400 €	2.400 €	GRI 401-2
<i>Anticipos Salariales</i>	9.204 €	10.966 €	10.906 €	GRI 401-2
<i>Adelantos de nómina (préstamos)</i>	750 €	3.750 €	3.502 €	GRI 401-2
<i>Complemento salarial durante periodo de IT/ AT</i>	32.772 €	44.560 €	42.087 €	GRI 401-2
<i>Reducción de jornada (maternidad)</i>	---	---	---	GRI 401-2
<i>Premio a la constancia 15 años</i>	20.738 €	30.715 €	9.300 €	GRI 401-2
<i>Premio a la constancia 25 años</i>	---	---	2.867 €	GRI 401-2
<i>Premio por jubilación</i>	---	---	---	GRI 401-2
<b>Total</b>	<b>83.568 €</b>	<b>83.568 €</b>	<b>87.254 €</b>	GRI 401-2

CONCILIACIÓN	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	GRI 401-3
<i>Mujeres</i>	14	8	6	GRI 401-3
<i>Hombres</i>	3	4	3	GRI 401-3
<b>Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	GRI 401-3
<i>Mujeres</i>	14	8	6	GRI 401-3
<i>Hombres</i>	3	4	3	GRI 401-3
<b>Nº empleados que se reincorporaron al trabajo tras finalizar su permiso por maternidad o paternidad.</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	GRI 401-3
<i>Mujeres</i>	10	4	6	GRI 401-3
<i>Hombres</i>	3	4	3	GRI 401-3
<b>Nº de empleados que se reincorporaron al trabajo tras finalizar su permiso por maternidad o paternidad y siguen siendo empleados 12 meses después</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	GRI 401-3
<i>Mujeres</i>	7	3	6	GRI 401-3
<i>Hombres</i>	3	3	2	GRI 401-3
<b>Tasa de regreso al trabajo</b>	<b>76,47%</b>	<b>66,67%</b>	<b>100%</b>	GRI 401-3
<i>Mujeres</i>	71,43%	50,00%	100%	GRI 401-3
<i>Hombres</i>	100%	100%	100%	GRI 401-3
<b>Tasa de retención</b>	<b>76,92%</b>	<b>75,00%</b>	<b>89%</b>	GRI 401-3
<i>Mujeres</i>	70,00%	75,00%	100%	GRI 401-3
<i>Hombres</i>	100%	75,00%	66,67%	GRI 401-3

SEGURIDAD Y SALUD	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>% de trabajadores con representación en Comité Seguridad y Salud</b>	100%	100%	100%	GRI 403-1

SEGURIDAD Y SALUD	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Índice de incidencia</b>	1,81%	2,46%	0,61%	GRI 403-2
<b>Índice de accidentabilidad</b>	7,25%	9,22%	4,63%	GRI 403-2
<b>Nº Accidentes con Baja</b>	6	8	3	GRI 403-2
<i>Choque/Golpe/Colisión</i>	16,67%	25,00%	33,33%	GRI 403-2
<i>Sobreesfuerzo</i>	83,33%	75,00%	66,67%	GRI 403-2
<b>Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común</b>	179	216	274	GRI 403-2
<i>Por accidente laboral</i>	6	8	3	GRI 403-2
<i>Por enfermedad común</i>	173	208	194	GRI 403-2
<i>Por infección COVID19</i>	----	----	77	
<b>Nº de días no trabajados por AT, EP y CC</b>	5476	6012	8297	GRI 403-2
<i>Nº de días no trabajados por AT y EP</i>	351	437	336	GRI 403-2
<i>Media días de baja por AT y EP</i>	59	55	84	GRI 403-2
<i>Nº de días no trabajados por CC (excluida B.maternal)</i>	5125	5575	5654	GRI 403-2
<i>Media días de baja por CC(excluida B.maternal)</i>	29,62	26,80	29,14	GRI 403-2
<i>Nº de días no trabajados por COVID 19</i>	----	----	2307	
<i>Media días de baja por COVID 19</i>	----	----	29,96	
<b>Nº de Víctimas Mortales por AT y/o EP</b>	0	0	0	GRI 403-2

SEGURIDAD Y SALUD	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Nº Incidentes</b>	27	30	16	GRI 403-2
<i>Contacto Agente Cortante - Punzante</i>	22,22%	30,00%	18,75%	GRI 403-2
<i>Contacto Riesgo Biológico - Sustancias peligrosas</i>	14,81%	10,00%	37,50%	GRI 403-2
<i>Sobreesfuerzo</i>	40,74%	33,33%	25,00%	GRI 403-2
<i>Choque o golpe o tropiezo</i>	11,11%	20,00%	12,50%	GRI 403-2
<i>In itinere</i>	11,11%	6,67%	6,25%	GRI 403-2



SEGURIDAD Y SALUD	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Nº accidentes por tipo</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	GRI 403-2
<b>Sobreesfuerzo</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	GRI 403-2
% Mujer	11,10%	60,00%	50,00%	GRI 403-2
% Hombre	88,90%	40,00%	50,00%	GRI 403-2
<b>Exposición Biológica</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	GRI 403-2
% Mujer	100,00%	0,00%	75,00%	GRI 403-2
% Hombre	0,00%	0,00%	25,00%	GRI 403-2
<b>Pinchazo</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	GRI 403-2
% Mujer	66,70%	77,78%	66,67%	GRI 403-2
% Hombre	33,30%	22,22%	33,33%	GRI 403-2
<b>In itinere</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	GRI 403-2
% Mujer	100,00%	100,00%	100,00%	GRI 403-2
% Hombre	0,00%	0,00%	0,00%	GRI 403-2
<b>Torcedura</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	GRI 403-2
% Mujer	50,00%	0,00%	50,00%	GRI 403-2
% Hombre	50,00%	0,00%	50,00%	GRI 403-2
<b>Golpe</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	GRI 403-2
% Mujer	66,70%	50,00%	0,00%	GRI 403-2
% Hombre	33,30%	50,00%	0,00%	GRI 403-2
<b>Caída</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	GRI 403-2
% Mujer	0,00%	0,00%	0,00%	GRI 403-2
% Hombre	0,00%	0,00%	0,00%	GRI 403-2
<b>Salpicadura</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	GRI 403-2
% Mujer	33,30%	66,67%	100,00%	GRI 403-2
% Hombre	67,50%	33,33%	0,00%	GRI 403-2
<b>Tasa de frecuencia de accidentes</b>	<b>13,12</b>	<b>17,90</b>	<b>6,33</b>	GRI 403-2
<b>Tasa de incidencia de enfermedades profesionales</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	GRI 403-2
<b>Tasa de días perdidos</b>	<b>4,48%</b>	<b>5,00%</b>	<b>6,80%</b>	GRI 403-2
<b>Muertes por Accidente Laboral</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	GRI 403-2

FORMACION	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Nº Horas Total Plantilla</b>	4645	3426	4202	GRI 404
Mujeres	3298	2785	3357	GRI 404
Hombres	1348	641	845	GRI 404
<b>Nº Horas Dirección</b>	213	73	79	GRI 404
Mujeres	167	50	15	GRI 404
Hombres	46	23	64	GRI 404
<b>Nº Horas Administración</b>	639	1057	1268	GRI 404
Mujeres	453	872	1093	GRI 404
Hombres	186	185	176	GRI 404
<b>Nº Horas Facultativos</b>	363	297	350	GRI 404
Mujeres	268	205	178	GRI 404
Hombres	96	92	172	GRI 404
<b>Nº Horas Diplomado</b>	1460	666	1712	GRI 404
Mujeres	1265	642	1556	GRI 404
Hombres	195	24	156	GRI 404
<b>Nº Horas Auxiliar</b>	1611	1066	706	GRI 404
Mujeres	1017	785	425	GRI 404
Hombres	594	282	281	GRI 404
<b>Nº Horas Oficios</b>	360	268	12	GRI 404
Mujeres	129	232	12	GRI 404
Hombres	231	36	0	GRI 404
<b>Total %participación formación</b>	83,39%	71,50%	66,75%	GRI 404
Mujeres	78,43%	72,56%	82,32%	GRI 404
Hombres	21,57%	27,44%	17,68%	GRI 404

FORMACION	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Media de horas de formación</b>	16,07	12,83	14,54	GRI 404-1
Mujeres	15,67	14,07	15,91	GRI 404-1
Hombres	17,17	9,16	10,83	GRI 404-1
<b>Cursos de formación Externos</b>	50	37	36	GRI 404-1
%Mujeres	74,54%	75,32%	72,22%	GRI 404-1
%Hombres	25,46%	24,68%	27,78%	GRI 404-1
<b>Cursos de formación internos</b>	4	14	5	GRI 404-1
%Mujeres	80,56%	68,18%	75,78%	GRI 404-1
%Hombres	19,44%	31,82%	24,22%	GRI 404-1
<b>Apoyo financiero para formación</b>	21.562 €	41.311 €	21.332 €	GRI 404-1
%Mujeres	81,73%	75,36%	50,45%	GRI 404-1
%Hombres	18,27%	24,64%	49,45%	GRI 404-1
<b>Permisos por Formación</b>	339	283	70	GRI 404-1
%Mujeres	72,84%	80,05%	65,00%	GRI 404-1
%Hombres	27,16%	19,95%	35,00%	GRI 404-1

EVALUACION DESEMPEÑO	2017	2018	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>% de profesionales evaluados</b>	32,85%	34,75%	19,72%	GRI 404-3
% Mujeres	72,15%	72,42%	73,68%	GRI 404-3
% Hombres	27,85%	27,58%	26,32%	GRI 404-3
% Directivos	0,00%	0,00%	0,00%	GRI 404-3
% Licenciados	3,15%	8,05%	3,51%	GRI 404-3
% Diplomados	36,85%	29,89%	31,58%	GRI 404-3
% Auxiliares	52,65%	35,63%	56,14%	GRI 404-3
% Administrativos	7,35%	5,75%	5,26%	GRI 404-3
% Oficios	0,00%	20,69%	3,51%	GRI 404-3



TRABAJADORES EN FUNCIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Nº Licenciados</b>	35	37	39	GRI 405-1
Hombres	14	15	15	GRI 405-1
Mujeres	21	22	24	GRI 405-1
% <30 años	2,86%	2,70%	1,98%	GRI 405-1
% Entre 30-50 años	48,57%	48,65%	50,86%	GRI 405-1
% >50 años	48,57%	48,65%	47,16%	GRI 405-1
<b>Nº de Diplomados</b>	87	83	84	GRI 405-1
Hombres	12	10	13	GRI 405-1
Mujeres	75	73	71	GRI 405-1
% <30 años	36,78%	30,12%	38,68%	GRI 405-1
% Entre 30-50 años	22,99%	40,96%	38,93%	GRI 405-1
% >50 años	40,23%	28,92%	22,39%	GRI 405-1
<b>Nº de Auxiliares</b>	108	107	107	GRI 405-1
Hombres	41	37	42	GRI 405-1
Mujeres	67	70	65	GRI 405-1
% <30 años	29,63%	17,76%	30,28%	GRI 405-1
% Entre 30-50 años	31,48%	45,79%	40,82%	GRI 405-1
% >50 años	38,89%	36,45%	28,90%	GRI 405-1
<b>Nº de Administrativos</b>	18	22	25	GRI 405-1
Hombres	5	5	5	GRI 405-1
Mujeres	13	17	20	GRI 405-1
% <30 años	5,56%	4,55%	6,17%	GRI 405-1
% Entre 30-50 años	22,22%	72,73%	69,51%	GRI 405-1
% >50 años	72,22%	22,73%	24,32%	GRI 405-1
<b>Nº de Oficios</b>	40	36	35	GRI 405-1
Hombres	10	11	10	GRI 405-1
Mujeres	30	25	25	GRI 405-1
% <30 años	2,50%	2,78%	4,41%	GRI 405-1
% Entre 30-50 años	57,50%	33,33%	33,84%	GRI 405-1
% >50 años	40,00%	63,89%	61,75%	GRI 405-1

GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Composición de los Órganos de Dirección</b>	6	6	6	GRI 405-1
% Hombres	50%	50%	50%	GRI 405-1
% Mujeres	50%	50%	50%	GRI 405-1
<b>Antigüedad Media de los Órganos de Dirección</b>	8,89	9,57	10,58	GRI 405-1
Hombres	8,67	9,67	10,67	GRI 405-1
Mujeres	9,11	9,48	10,48	GRI 405-1
<b>Rango de Edad de los Órganos de Dirección</b>	55,96	57,44	58,44	GRI 405-1
% <30 años	0%	0%	0%	GRI 405-1
% Entre 30-50 años	33%	33%	33%	GRI 405-1
% >50 años	67%	67%	67%	GRI 405-1

RETRIBUCIÓN	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Relación entre la retribución media de las mujeres y el salario base</b>	1,49	1,17	1,16	GRI 405-2
Directivos	1,20	1,12	1,19	GRI 405-2
Mandos intermedios Facultativos	1,00	1,27	1,01	GRI 405-2
Mandos intermedios Diplomados	1,00	1,10	1,12	GRI 405-2
Facultativos y/o Licenciados asistenciales	1,00	1,13	1,21	GRI 405-2
Diplomados	1,00	1,04	1,09	GRI 405-2
Técnicos - Auxiliares Asistenciales	1,10	1,04	1,08	GRI 405-2
Personal Administrativo	1,60	1,53	1,53	GRI 405-2
Personal cualificado Oficinas	1,00	1,05	--	GRI 405-2
Personal oficinas varios	1,00	--	1,04	GRI 405-2
<b>Relación entre la retribución media de los hombres y el salario base</b>	1,55	1,11	1,24	GRI 405-2
Directivos	1,00	1,03	1,02	GRI 405-2
Mandos intermedios Facultativos	1,00	1,27	1,14	GRI 405-2
Mandos intermedios Diplomados	1,10	1,10	1,21	GRI 405-2
Facultativos y/o Licenciados asistenciales	1,00	1,28	1,24	GRI 405-2
Diplomados	1,10	1,04	1,20	GRI 405-2
Técnicos - Auxiliares Asistenciales	1,00	1,04	1,09	GRI 405-2
Personal Administrativo	1,70	1,53	1,73	GRI 405-2
Personal cualificado Oficinas	1,00	1,00	1,22	GRI 405-2
Personal oficinas varios	1,10	1,41	1,35	GRI 405-2

IMPACTO SOCIAL	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Relación entre salario base de hombres /mujeres</b>	1,02	1,05	1,09	GRI 405-2
Directivos	0,80	0,92	0,87	GRI 405-2
Mando intermedio medico	1,08	1,00	1,13	GRI 405-2
Mando intermedio	1,29	1,00	1,09	GRI 405-2
Facultativo	1,00	1,14	1,04	GRI 405-2
Diplomados	1,01	1,00	1,10	GRI 405-2
Técnicos - auxiliares asistenciales	1,00	1,00	1,01	GRI 405-2
Administración	1,40	1,00	1,14	GRI 405-2
Oficios cualificados	1,00	--	--	GRI 405-2
Oficios varios	1,00	0,95	1,36	GRI 405-2

DISCRIMINACIÓN	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Nº total de casos de discriminación</b>	0	0	0	GRI 406-1

EVALUACION SOCIAL PROVEEDORES	2018	2019	2020	INDICADOR ASOCIADO GRI 2016
<b>Nº de proveedores evaluados en relación a impactos sociales</b>	0	0	0	GRI 414-2
<b>% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios sociales*</b>	0%	0%	0%	GRI 414-2
<b>% de Nuevos Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios sociales*</b>	0%	0%	100%	GRI 414-1
<b>Nº de proveedores con impactos negativos en ámbito social</b>	0	0	0	GRI 414-2
<b>% de proveedores con impactos sociales negativos identificados</b>	0%	0%	0%	GRI 414-2
<b>% de proveedores con impactos sociales negativos identificados que se haya finalizado relación contractual</b>	0%	0%	0%	GRI 414-2



HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE ZARAGOZA  
Paseo Colón, 14 - 50006 Zaragoza  
[www.hsjdzaragoza.es](http://www.hsjdzaragoza.es)

