



Memoria Anual Corporativa 2020





quironsalud



Acceso
gratuito
para
usuarios
de
vehículos
de
servicio
de
emergencia



Índice

pág. 4

Mensaje del CEO
de Quirónsalud

Principales magnitudes:
Nuestros logros en 2020

Responsabilidad
Social desde el núcleo
de nuestra actividad:
Nuestros Hospitales

La respuesta del Grupo
Quirónsalud ante la COVID-19



1

La compañía

pág. 25

Quirónsalud:
Marca de confianza

- Quiénes somos
- Nuestra identidad
- Nuestros valores
- Sociedades y servicios
- Red de centros y presencia en el mercado
- Evolución del negocio:
Crecimiento continuado

2

Buen gobierno corporativo

pág. 37

Gestión ética
y transparente

- Estructura de Gobierno
- Políticas corporativas
- Gestión de Riesgos y Compliance
- Código Ético y de Conducta de Quirónsalud
- Canal de denuncias
- Seguridad y privacidad de la información
- Adhesión a Iniciativas externas

3

Nuestro modelo de sostenibilidad

pág. 47

Aportando valor
desde nuestros centros

- Los pilares de nuestra estrategia
- Grupos de interés y materialidad
- Nuestra contribución a ODS
- Compromiso con los Derechos Humanos



4

Los pacientes y sus familias

pág. 61

La Salud persona a persona

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

5

Nuestros profesionales

pág. 99

Un equipo altamente cualificado y comprometido

- Empleo de calidad
- Talento y experiencia de empleado
- Gestión de la diversidad, la igualdad y la inclusión
- Seguridad, salud y bienestar laboral
- Formación y desarrollo profesional
- Nuestro compromiso con la docencia

6

Nuestros proveedores y colaboradores

pág. 135

Aliados para nuestro propósito

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

7

Comprometidos con el medio ambiente

pág. 145

Esencial para la salud

- Principio de precaución y mejora continua
- Consumo eficiente de recursos
- Lucha contra el cambio climático
- Gestión de residuos y economía circular

Anexos pág. 201

Acerca de este Informe

- Principios de elaboración
- Definición de contenidos y materialidad
- Contribución a la Agenda ODS (2030)
- Contacto
- Agradecimientos

Índice de contenidos

- Estándares GRI
- Principios Pacto Mundial ODS
- EINF (Ley 11/2018)



8

Nuestra vinculación con la sociedad pág. 171

Compromiso social integrado en el negocio

- Acción social
- Fundación Quirónsalud

Mensaje del CEO de Quirónsalud

Es una gran satisfacción presentar nuestra **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa** del ejercicio **2020**, un año que pasará a la historia como el año del inicio de la pandemia, en el que hemos vivido la mayor crisis sanitaria de los últimos tiempos y que ha supuesto un reto sin precedentes para nuestra compañía, para el sector y para toda la sociedad en su conjunto.

Me gustaría comenzar estas líneas con un **recuerdo y un homenaje** a todos los profesionales sanitarios y en especial para los profesionales de Quirónsalud que han fallecido a causa de la pandemia. Siempre estarán en nuestro recuerdo y, por ello, quisiéramos expresar nuestras más sentidas condolencias para sus familiares, amigos y compañeros. También, un sincero mensaje de apoyo para quienes han perdido a seres queridos y quienes han padecido el virus o siguen padeciendo sus efectos.

Muy probablemente, **no olvidaremos nunca** los momentos tan duros y difíciles que ha pasado nuestra sociedad durante el año 2020, y que cada uno de nosotros, como parte de la familia **Quirónsalud**, hemos experimentado en primera persona afrontando con determinación la pandemia que nos ha tocado vivir con una enorme virulencia desde sus inicios. Y no lo olvidaremos, no sólo por las horas interminables de trabajo o por el esfuerzo inagotable, sino también porque han sido momentos que han tocado lo más íntimo que tenemos, **nuestras emociones**. En estos momentos difíciles es cuando realmente se aprecia y sale a la luz **toda la preparación de tantos años**, la experiencia acumulada y, en definitiva, **la esencia de un Grupo** que aglutina el conocimiento y el compromiso de más de **40.000 profesionales** y la firme voluntad por **mejorar la salud de las personas**.

Desde el primer momento, todo el Grupo Quirónsalud se volcó para contribuir a superar la emergencia nacional, colaborando con todas las autoridades sanitarias, **trabajando en equipo** con un objetivo común, coordinando todos los medios humanos y materiales de nuestra red asistencial y dando lo máximo para intentar curar al mayor número posible de personas. Todo nuestro equipo humano ha desarrollado un papel crucial, con una valentía que será difícil de olvidar y de la cual **nos sentimos tremendamente orgullosos y agradecidos**.

En esta Memoria corporativa 2020 hemos querido dejar constancia de **la respuesta del Grupo Quirónsalud ante la COVID-19** y de las numerosas acciones e iniciativas hacia nuestros profesionales, pacientes y familiares, y toda la sociedad en su conjunto.

Gracias a ello, y sobre todo al esfuerzo y compromiso de nuestros profesionales, Quirónsalud ha sido reconocida por el **ranking Merco** como la única **compañía sanitaria entre las 20 empresas más comprometidas y que mayor responsabilidad social** han mostrado en España durante la pandemia. Nos sentimos profundamente orgullosos y agradecidos por este reconocimiento, que confirma el buen desempeño de nuestro **propósito**, y que cobra especial relevancia en los momentos tan críticos como los vividos. En este contexto, hoy más que nunca, afianzamos nuestro firme compromiso con toda la sociedad y reiteramos nuestro **máximo esfuerzo** para seguir protegiendo la salud de las personas y respondiendo a las posibles necesidades del sistema sanitario.

Por otra parte, es un momento en el que reiteramos también nuestro compromiso con la **Agenda 2030** de Naciones Unidas y sus **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, y con la Red del Pacto Mundial informando sobre nuestro desempeño en sus **Diez Principios Rectores**, siendo conscientes de nuestra **responsabilidad y capacidad** para generar un impacto positivo y para aunar esfuerzos en la reconstrucción de una sociedad que afronta retos relevantes y de máxima urgencia.

Sin duda, por razón de nuestro propósito como compañía, continuamos focalizando nuestras actuaciones y estrategias en el **ODS 3**, que en estos tiempos adquiere un protagonismo todavía mayor:

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

Las empresas e instituciones que mejor han reaccionado frente a la pandemia y que lograrán salir fortalecidas son aquellas que partían con **fundamentos sólidos, profesionales comprometidos, modelos de negocio sostenibles** y procesos avanzados de **transformación digital**, como ha sido el caso del Grupo Quirónsalud.

Esto nos ha permitido, en el año 2020, seguir progresando como compañía, manteniendo nuestra identidad y nuestros valores, fundamentados en una atención experta y una visión de la medicina basada en la personalización, la excelencia, y un trato humano y cercano con el paciente, entendiendo **la salud persona a persona**. Asimismo, el Grupo Quirónsalud ha continuado su expansión, tanto en España como en Latinoamérica, con nuevas aperturas y adquisiciones de nuevos hospitales, invirtiendo adicionalmente cerca de 200 millones de euros en nuestra actual red asistencial, para dotarla de las infraestructuras, el equipamiento y las tecnologías más avanzadas, tanto a nivel clínico como digital.

Al mismo tiempo, también ha seguido creciendo **nuestro equipo humano** hasta superar los 43.000 empleados, de los que 10.553 corresponden a nuevas contrataciones realizadas en 2020. Mantenemos nuestro compromiso con un equipo **diverso e inclusivo** en el que conviven 50 nacionalidades y en el que el 74% son mujeres.

En 2020 se ha continuado desplegando la **Estrategia de Investigación Quirónsalud**, resaltando además la labor realizada por los profesionales del Grupo en la **generación de conocimiento sobre el SARS-CoV-2**, a través de numerosos proyectos de investigación, ensayos clínicos y publicaciones científicas, que se añade a otras áreas estables de investigación como el cáncer, las enfermedades neurológicas o cardíacas, o la genética, entre otras, donde el Grupo mantiene una labor muy significativa.

La protección del medio ambiente es también desde hace años un asunto de máxima relevancia para Quirónsalud, teniendo clara su evidente vinculación directa con la **Salud**, nuestra razón de ser. La pandemia de la COVID-19 ha propiciado con mayor intensidad unas directrices de actuación que ya vislumbrábamos antes, pero que han cobrado ahora mayor fuerza; unas directrices que pasan irremediablemente por **la necesidad de preservar** la naturaleza y la biodiversidad, como el mejor seguro de vida que podemos encontrar.

Asimismo, en el Grupo Quirónsalud hemos intensificado de manera especial nuestra **acción social** a través de numerosas iniciativas dirigidas

a cubrir necesidades sociales básicas y a mejorar la salud de colectivos vulnerables, poniendo nuestros recursos a disposición de la sociedad en los momentos más críticos y contribuyendo con nuestras actuaciones a su reconstrucción, tan necesaria tras los efectos de la pandemia.

Tampoco hemos dejado de lado, a pesar de las circunstancias adversas, nuestra actividad de **cooperación internacional**, apoyando un año más diversos programas liderados desde nuestros hospitales.

Mención especial merece la labor desempeñada por la **Fundación Quirónsalud**, muy centrada en la ayuda y la coordinación de las actividades de todo el Grupo como respuesta a la crisis, llevando a cabo multitud de acciones solidarias e involucrando a nuestros profesionales a través del **Portal del Voluntariado**.

Aunque empieza a vislumbrarse el final, esta pandemia todavía no está erradicada y siguen quedando numerosas incógnitas por delante. Por ello, seguiremos aplicando en nuestro trabajo futuro **todo lo aprendido** durante esta crisis para salir de ella **más fuertes y más preparados**, siendo **más solidarios**, y también **más ágiles** para adaptarnos a las vicisitudes del futuro. Seremos todavía más equipo y, como tan patente ha quedado en este último año, seremos **más tecnológicos para ser más humanos**.

Reitero mi más sincero **agradecimiento y reconocimiento** a cada uno de los profesionales que integran la familia Quirónsalud. Es un orgullo formar parte de este equipo, que no sólo ha demostrado ser un referente en el cuidado de la salud, sino también estar en lo más alto de los valores profesionales y humanos para afrontar las situaciones tan complejas que, a veces, nos depara el destino.

Una vez más, **gracias a todos, #GraciasQuirónsalud**

Héctor Ciria
Consejero Delegado Grupo Quirónsalud

Principales magnitudes: Nuestros logros en 2020

Nuestro Plan de Sostenibilidad

Nuestros 4 pilares

Compromiso con Agenda 2030

1

Buen Gobierno y transparencia



Nuestro Gobierno Corporativo asegura una **gestión íntegra, honesta y transparente del negocio**, como palanca clave para minimizar riesgos y asegurar una conducta responsable y un servicio excelente.

2

Las personas en el centro de las decisiones



Contamos con un **equipo humano** altamente cualificado, en constante formación y comprometido con la **investigación** y la **docencia**, trabajando en un entorno inclusivo, seguro y saludable, con las mejores tecnologías y los tratamientos más innovadores para hacer inmejorable la experiencia de **nuestros pacientes y sus familias**.

3

La protección del medio ambiente



Cuidamos del **medio ambiente** como **garantía de salud**, a través de un consumo eficiente de recursos y de una minimización progresiva de nuestra huella de carbono, contribuyendo a sensibilizar a toda la sociedad en el **respeto al entorno**.

4

Acción Social con foco en la salud



Somos agentes activos en la promoción de la **salud para todos**, aportando para lograr una sociedad más justa e igualitaria, y promoviendo alianzas con entidades sociales que nos permiten avanzar más rápido en nuestros objetivos.

Hitos 2020 Nuestra aportación de valor en cifras

Desempeño económico



53 hospitales
99 centros sanitarios ambulantes
300 centros de prevención
3.421,5 M€ ingresos de explotación
203 M€ Inversiones en la red asistencial
87 M€ inversión en tecnología médica
57 M€ impuestos sobre beneficios

Prácticas laborales



43.195 empleados
+2000 nuevas contrataciones
75% contratos indefinidos
100% beneficios sociales
73% mujeres
18% de directivos son mujeres
50 nacionalidades
+100.000 horas de formación
Test COVID masivos a toda la plantilla

Compromiso ambiental



42 Hospitales + Quirónprevención
Certificación Ambiental ISO 14001
6 Hospitales
Certificación Energética ISO 50001
70% objetivos ambientales logrados
Huella de Carbono corporativa
121.647 tCO2e
2,92 tCO2e/empleado
(-12% vs 2019)
-11,74% vs 2016
emisiones por acto asistencial
-12,79% vs 2016
emisiones por m² de superficie
100% energía renovable
Quirónprevención
11 kWh por acto asistencial QS
-7% intensidad energética QS
vs 2018
7l agua por acto asistencial QS
-10% residuos no peligrosos
vs 2019

Impacto social



10.145.472 consultas
2.223.836 urgencias atendidas
8.001 camas y **467** quirófanos
26.179 pacientes COVID-19 dados de alta
3.100 pacientes COVID-19 en UCI
13% de pacientes COVID hospitalizados han sido tratados en QS
+3,5 millones de equipos de protección
+3 millones usuarios Portal del Paciente
+1.500 proyectos de investigación
+1.000 publicaciones científicas
149 estudios y **200** artículos científicos sobre SARS-CoV-2
500.000€ cooperación internacional Fundación Recover
+65.000€ a +20 entidades sociales
Servicio Médico Oficial
VI Edición Reto Pelayo Vida Vuelta a España a vela 2020
Fundación Quirónsalud
+25.000 alumnos Programa Stay Healthy
+65 entidades en red de Voluntariado Corporativo
2.251 horas de voluntariado
50.000€ Premios Innovación Asistencial
y Transformación Digital en Salud

Responsabilidad Social desde el núcleo de nuestra actividad: Nuestros Hospitales

La respuesta del Grupo Quirónsalud ante la COVID-19

Nuestros Hospitales han demostrado un compromiso humano y profesional ejemplar en los momentos más críticos del 2020

El año 2020 ha estado marcado por el impacto de la COVID-19, suponiendo un gran reto para el sector de la salud. La atención a la pandemia ha impactado sobre el Grupo y nuestros hospitales a todos los niveles, y ha sido necesario reorganizar procesos dando prioridad a contribuir con todos los recursos y todos nuestros profesionales a superar la emergencia nacional.

Nuestros centros han seguido dando muestras de cómo entendemos la responsabilidad social en Quirónsalud.

Nos sentimos orgullosos y queremos empezar esta Memoria con nuestros hospitales como protagonistas, compartiendo algunos ejemplos de estas iniciativas destacadas.

Otras iniciativas se muestran más adelante en este informe y otras muchas no han podido reflejarse aquí, pero todas ellas **son igualmente relevantes y muestra del compromiso de todo el grupo desde todos nuestros centros.**

Durante 2020, los **pacientes ingresados por COVID-19** han sido lógicamente una de nuestras prioridades. A pesar de lo complejo de la situación vivida, nos hemos volcado no solo en su tratamiento y su curación, sino también en proporcionarles una asistencia personalizada enfocada a humanizar su experiencia y la de sus familiares durante la hospitalización en momentos tan críticos.

Todos nuestros centros han puesto en marcha un gran número de iniciativas hacia estos pacientes, empezando por reducir el impacto de su aislamiento y facilitando el contacto con sus familiares.

Es de destacar el proyecto **CICOVID: Control de Infección COVID-19**, implementado por los servicios de Medicina Preventiva de los **Hospitales Universitarios Fundación Jiménez Díaz, Rey Juan Carlos, Infanta Elena y General de Villalba**, enfocado a la mejora en la atención a los pacientes afectados por el coronavirus.

Este proyecto surgió a raíz de la ola pandémica provocada por la llegada del SARS-CoV-2 en marzo de 2020 y la sobrecarga asistencial sin precedentes.

Asimismo, muchos de nuestros hospitales organizaron **videoconferencias** con familiares a través de donaciones de teléfonos móviles y tablets, facilitando terminales para dar la mejor cobertura. Dada la situación impuesta de visitas restringidas, también se puso en marcha un circuito para que familiares pudieran hacer llegar objetos a los pacientes y se lanzaron campañas para hacer **cartas anónimas a pacientes hospitalizados.**



Se constituyeron **grupos de apoyo** tales como el **Equipo de Humanización del Hospital Quirónsalud El Pilar**, formado por profesionales de diferentes áreas con el objetivo de acompañar al paciente en la medida de lo posible y facilitar en todo momento la comunicación con sus familiares.

Igualmente, en el **Hospital Universitario Sagrat Cor** constituyeron un grupo de soporte emocional para profesionales sanitarios, empleados y familiares, formado por psicólogos y psiquiatras a través de sesiones de apoyo en diferentes unidades (UCI, Urgencias, hospitalización, personal de limpieza).

Desde el **Hospital Quirónsalud Córdoba** se puso en marcha una iniciativa de apoyo para estos pacientes a través de la entrega de tarjetas con mensaje y dibujos de ánimo que podían ver en las tablets de sus habitaciones.

Asimismo, el hospital participó en la exposición de artistas cordobeses **“Héroes con bata”**, en la que diferentes artistas de la ciudad eligieron fotos de nuestros centros en los peores momentos de la pandemia para construir obras de arte.

Webinar gratuita

“Cómo afrontar los riesgos psicológicos derivados del Covid-19 en la empresa”
Martes, 21 de abril a las 18:00 h.

Impartido por la doctora Nuria Javaloyes Bernacer, especialista en Psicología Clínica y Psicooncología en el Hospital Quirónsalud Torrevieja.

La doctora Javaloyes dará las claves emocionales, cognitivas y conductuales para gestionar el miedo a la incertidumbre y hablará de la capacidad de adaptación como objetivo psicológico saludable en la empresa.

Organiza el **Círculo de Directivos de Alicante** y Quirónsalud Torrevieja y Alicante.

Doctora Nuria Javaloyes Bernacer
La doctora Javaloyes tiene una amplia experiencia en psicología clínica y psicooncología y forma parte de la Plataforma de Oncología del Hospital Quirónsalud Torrevieja desde el año 2008.





Otra iniciativa desde muchos de nuestros hospitales ha sido en todo momento difundir información y mensajes de ayuda para superar la pandemia y los efectos del confinamiento.

Como uno de los numerosos ejemplos en esta línea de actuación, desde el **Hospital Quirónsalud Alicante** se impartió el Webinar **“Cómo gestionar la ansiedad y el estrés derivado de la situación de incertidumbre del Covid-19”**, en colaboración con el Círculo-Directivos de Alicante y de la mano de la Doctora Nuria Javaloyes, especialista en Psicología Clínica.

En un momento de crisis sanitaria como la vivida, numerosos centros desarrollaron acciones específicas enfocadas a dar una asistencia especial a **futuras madres**, poniendo en marcha diversas iniciativas para informar y lanzar un mensaje de tranquilidad, tales como los seminarios impartidos de forma virtual **“Embarazo, parto y COVID-19”** en los **Hospitales Quirónsalud de la Comunidad de Madrid**, el **“Tour de futuras mamás”** desde el **Hospital Quirónsalud Córdoba** o el **“Proyecto Bunker”** para asistencia obstétrica y neonatal en pandemia del **Hospital Universitario Infanta Elena**.

10 consejos de salud para hacer frente al confinamiento



1 Planifícate

Establece unos horarios semanales de forma similar a lo que harías si no estuvieras confinado.



2 Limpia y ordena

Ahora es un buen momento para recordar unos hábitos higiénicos que deberíamos mantener siempre, y no sólo en esta situación excepcional, y aprovecharlos para promoverlos entre los más pequeños de la casa.



3 Aliméntate de forma saludable

Pon atención a tu dieta. Nos vemos obligados a mantener un estilo de vida más sedentario y por ello debemos adaptar nuestra alimentación a este nuevo escenario.

Vegetarianiza tu dieta y miniza el consumo de alimentos de origen animal, reducirás la cantidad de grasas y aportarás antioxidantes que mejorarán tu sistema inmunitario.



4 Actíivate

Establece pausas. Levántate de la silla o del sofá cada hora y busca la forma de hacer algún tipo de ejercicio en función de tu vivienda.



5 Duerme y descansa

Acuéstate y levántate a una hora prudencial para mantener la jornada laboral. Aprovecha el tiempo de desplazamientos para descansar una hora más en casa. Tu cuerpo y tu mente te lo agradecerán.



6 Gestiona tus emociones

No dejes que el miedo se apodere de ti. Evita la sobreinformación. Es importante que tu mente esté ocupada en otros temas al margen del coronavirus.



7 Anímate

Abre la puerta al humor. Aprovecha para ver en familia aquellas películas que te hicieron reír. Cuando reímos nuestro cerebro libera endorfinas que potencian nuestra sensación de bienestar y reducen el estrés.



8 Disfruta

Aprovecha para cultivar tus aficiones. Dedícales un espacio al día.



9 Trabajadores imprescindibles

Si eres de esas personas que, por tu actividad laboral debes desplazarte a tu lugar de trabajo...
¡TE DAMOS LAS GRACIAS!



10 Infórmate

Accede sólo a información veraz, contrastada y avalada científicamente.



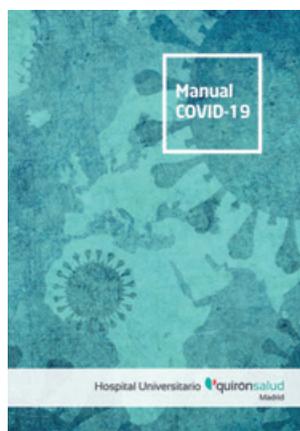
SERVICIO DE PREVENCIÓN MANCOMUNADO



Ya sabes que...



Desde el **Hospital Quirónsalud Murcia** se puso en marcha la campaña de carácter mensual *“Corresponsabilidad: En equipo sumamos”*, con el objetivo de integrar e involucrar a todo el personal en el correcto funcionamiento del hospital.



El **Hospital Quirónsalud Madrid** editó su **Manual COVID-19** que recoge toda la experiencia del hospital con la enfermedad, en lo relativo a todos los aspectos clínicos conocidos hasta ahora, así como a las vivencias excepcionales e intensas que se vivieron.

Ante la situación sanitaria, social y económica ocasionada por la COVID-19, desde los hospitales se pusieron en marcha diferentes iniciativas de **apoyo psicosocial a nuestros profesionales** y sesiones para promover medidas de **bienestar laboral y emocional**.

5 Momentos clave que salvan vidas

Realiza la higiene de manos:

- 1 Antes del contacto con el paciente
- 2 Antes de realizar una **tarea aséptica**
- 3 Después del riesgo de exposición a **fluidos corporales**
- 4 Después del **contacto** con el paciente
- 5 Después del contacto con el **entorno** del paciente



Recuérdalos siempre



RSC DESDE EL NÚCLEO DE NUESTRA ACTIVIDAD

Asimismo, nuestros centros se volcaron en **ayuda material para diferentes colectivos y necesidades**, todo ello reforzado con la ingente labor desarrollada por la **Fundación Quirónsalud**.

Se aportó material de protección (mascarillas y guantes), material escolar e informático, así como alimentos a entidades dedicadas a la protección de colectivos vulnerables, a través de la colaboración de nuestros hospitales con numerosas entidades sociales a nivel nacional y local.

Voluntarios de Quirónsalud se volcaron igualmente con diversas entidades sociales, orientando principalmente la ayuda a personas mayores que, por su perfil de alto riesgo, no podían salir a la calle para cubrir sus necesidades básicas.

Voluntarios psicólogos y psiquiatras proporcionaron apoyo a colectivos vulnerables en la plataforma telefónica de ayuda psicosocial de Cruz Roja.

También destacamos las numerosas **iniciativas de cooperación internacional** desde nuestros hospitales en situación de pandemia. Algunos ejemplos:

- **Telemedicina y COVID-19:** un equipo de colaboradores del **Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz** han impartido formación continua y compartido casos clínicos de pacientes, como parte del proyecto de telemedicina en África de la Fundación Recover.
- **Proyecto Minimizar el impacto de la Covid-19 sobre el VIH, la malaria y la desnutrición en el sur de Mozambique**, liderado por la Dra. María Lucía Alonso Pérez, del **Hospital Universitario Quirónsalud Madrid** y en colaboración con la Fundación Mozambique Sur.
- **Misión Covid-19 India QSD**, en el que participaron el **Hospital Quirónsalud Campo de Gibraltar**, **Hospital Quirónsalud Pontevedra** y **Hospital Quirónsalud Ciudad Real**, en colaboración con Medical Service Jim.limc.

PROCHAIN DE LA COMMUNAUTÉ COVID-19 JEUDI 26 NOVEMBRE

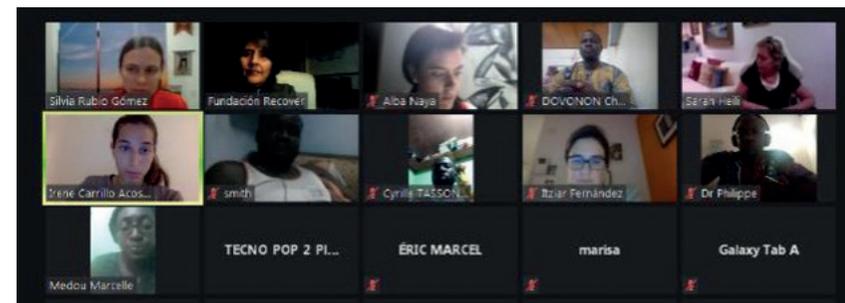
- Débat sur la situation actuelle en Europe
- Comment traiter des cas bénins
- Critères cliniques d'admission de patients
- Révision de cas cliniques
- Échange sur la prise en charge des patients en L'Afrique

Ces sujets et autres...

Sous la direction de l'équipe de volontaires COVID-19 de l'Hôpital Universitaire - Fundación Jiménez Díaz de Madrid

Une invitation de **Télémedecine: Santé qui connecte**
VEUX-TU y PARTICIPER? Inscris-toi à:
<https://forms.gle/131bznJwFdCa9z739>

18:30 Côte d'Ivoire **19:30** Bénin Cameroun Espagne RD Congo **21:30** Madagascar



PREMIOS COOPERACIÓN INTERNACIONAL

FUNDACIÓN MOZAMBIQUE SUR

Minimizar el impacto de la COVID-19 sobre el VIH, la malaria y la desnutrición en el sur de Mozambique.



Otras iniciativas de Responsabilidad Social desde nuestros Hospitales

Iniciativas de nuestros hospitales hacia colectivos de pacientes

A pesar de la pandemia, un año más, otros colectivos de pacientes vulnerables han seguido siendo también objeto de una atención especial desde nuestros centros: niños, mujeres, mayores, y pacientes con necesidades especiales y patologías concretas.

Humanización de la pediatría

Son numerosas las iniciativas puestas en marcha en nuestros hospitales para los niños y sus familias. Varios hospitales se han sumado al **Proyecto Pediátrico Kenko**, una creativa propuesta que se consolida ya como referente de Quirónsalud para acompañar a niños, padres y familias en el cuidado de la salud, tanto dentro del ámbito hospitalario, como en su día a día. Este programa se apoya en tres ejes clave: la **prevención**, el **acompañamiento** y la **humanización**.

Leer + <https://www.quironsalud.es/kenko>

Hacia otro colectivo crítico de pacientes, es de destacar la iniciativa *“Un deseo concedido”* puesta en marcha antes de la pandemia por el **Hospital Quirónsalud Córdoba** para los **pacientes de UCI**, dándoles la oportunidad de elegir un deseo cuando llevan una semana en la unidad. Este tipo de acciones favorecen el estado anímico y físico de los pacientes, aportándoles un aliciente y una mayor motivación para continuar con su recuperación.

Las **mujeres** son otro colectivo de pacientes muy especial para Quirónsalud y hacia ellas se enfocan un gran número de iniciativas, algunas de ellas con motivo de los Días Mundiales marcados por la OMS, desarrollando acciones específicas que contribuyan a dar visibilidad y concienciar acerca



Día Internacional de la Mujer
Hospital Quirónsalud Córdoba

Experiencia de paciente y digitalización

La humanización de la asistencia sanitaria es, desde siempre, una prioridad para los Hospitales Quirónsalud, y con mayor motivo en situaciones complejas como la vivida en 2020. Para seguir siempre avanzando en este camino, los **Hospitales Públicos de Quirónsalud en Madrid** han dado un paso más en la consolidación del **Proyecto SmartRoom**, reforzando sus estrategias no presenciales y basándose en las nuevas tecnologías, la digitalización, la implicación de los profesionales y el empoderamiento de pacientes y familiares para optimizar la experiencia de sus usuarios durante su estancia en el centro, acercando al paciente y a los profesionales que cuidan de su salud, a su familia y entorno.

La *Smart Room* es una estancia que integra distintos elementos tecnológicos con el **Portal de Paciente**. En un momento crítico como el que hemos vivido en 2020, la posibilidad de mantener al paciente en contacto con sus allegados y su entorno puede ser clave en su estado emocional y en su recuperación.



Pacientes oncológicos

Hemos mantenido en 2020 el **Programa gratuito de preservación de la fertilidad**, con el apoyo de la **Fundación Quirónsalud**, sin coste para el **paciente oncológico**.

El **Centro de Protonterapia Quirónsalud** ha instalado *“La campana de los sueños”*, donada por la Asociación Española contra el Cáncer (AECC) con el objetivo de que los pacientes oncológicos la hagan sonar para celebrar el fin de sus tratamientos. Esta campana representa un **símbolo de superación** de la enfermedad y tiene un fuerte valor para los pacientes que finalizan las sesiones de tratamiento con esta terapia avanzada contra el cáncer, ya que marca el inicio de una nueva etapa en sus vidas.



La campana de los sueños de la AECC ya suena en el Centro de Protonterapia Quirónsalud



Los pacientes con discapacidad y necesidades especiales

Los Hospitales Universitarios **Fundación Jiménez Díaz**, **Infanta Elena**, **Rey Juan Carlos** y **Hospital General de Villalba** cuentan con un **Plan de Atención Integral al Paciente con Discapacidad y Necesidades especiales**, hoja de ruta para garantizar la salud y el bienestar de este colectivo. Los centros forman a personal sanitario para desarrollar una labor adaptada a las necesidades de pacientes diagnosticados con algún tipo de discapacidad.

Asimismo, el **Portal del Paciente** de Quirónsalud cuenta con la distinción doble AA, la máxima acreditación a la accesibilidad para personas con discapacidad que puede tener una herramienta digital.



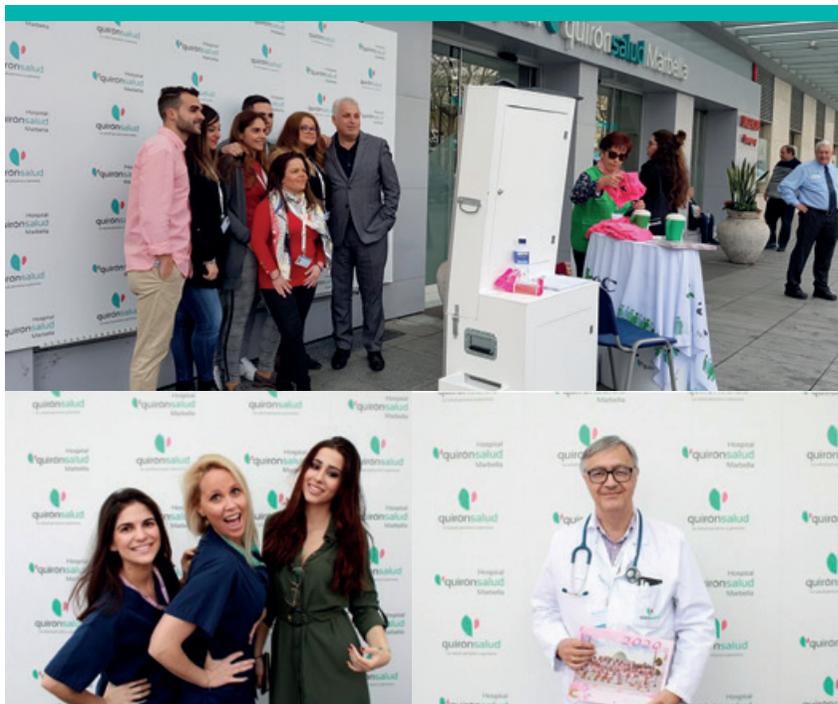
Nuestros centros promueven la salud y el bienestar

Seguimos liderando el avance hacia una sociedad más saludable a través de la promoción del bienestar físico y mental.

Iniciativas con motivo de los Días Mundiales (OMS)

Nuestros hospitales se suman a innumerables acciones específicas con motivo de los Días Mundiales marcados por la OMS, para contribuir a dar visibilidad y a concienciar acerca de la prevención de enfermedades y de la importancia de adquirir y mantener hábitos de vida saludables.

Como ejemplos, el **Hospital Quirónsalud Marbella** participó en 2020 de manera activa en el **Día Mundial Contra el Cáncer**, desarrollando una acción especial de sensibilización y apoyo a los afectados de esta enfermedad con un mensaje de optimismo: **Fotomatón solidario** en colaboración con la AECC.

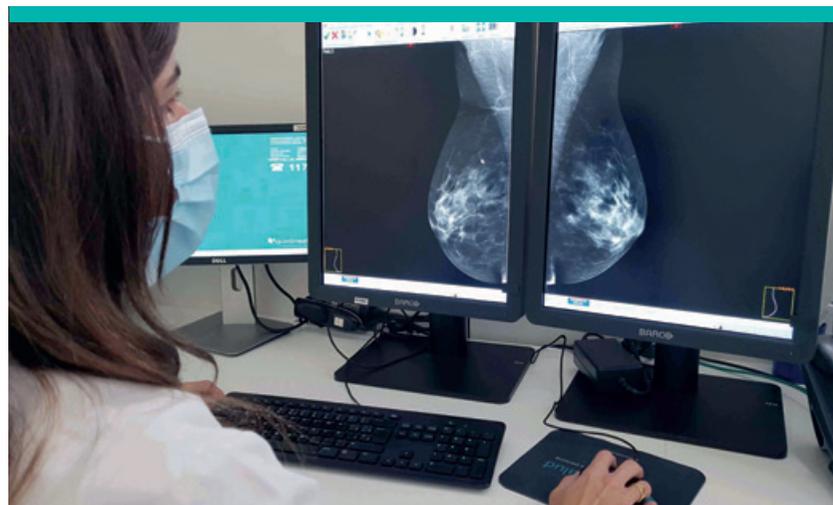


Es habitual la realización de pruebas gratuitas, además de la organización de jornadas de divulgación, mesas informativas, exposiciones o talleres prácticos en colaboración con multitud de entidades sociales, nacionales o locales.

Así, por ejemplo, en el **Día Mundial contra el Cáncer de mama** se realizan pruebas gratuitas en muchos de nuestros hospitales.

También con motivo del **Día Mundial del Ictus** son numerosos centros los que se suman a diferentes actividades para concienciar sobre esta problemática, a través de charlas informativas y conferencias impartidas por diferentes especialistas.

El **Día Mundial del Corazón**, los Hospitales Públicos gestionados por Quirónsalud en Madrid organizaron la **Jornada Día Mundial del Corazón 2020**, en la que analizaron la **relación entre Covid-19 y enfermedades cardiovasculares** y pusieron en marcha la **Primera caminata virtual por el Corazón**.



Quirónsalud Málaga y Marbella:
Semana de Sensibilización
del Cáncer de Mama
con mamografías gratuitas



Quirónsalud Madrid
Día Mundial contra
el Cáncer de Mama:
Campaña
"Saca pecho" - AECC



Alimentación saludable

Promovemos hábitos de **alimentación saludable** en nuestros centros con el proyecto *“Espacio de Comida Saludable”*, que se fundamenta en la revisión de todos los alimentos y bebidas ofertados en nuestros hospitales, respondiendo a criterios refrendados por instituciones de prestigio y seleccionados por especialistas nutricionales de Quirónsalud.

También promovemos hábitos saludables en nuestro equipo, a través de sesiones específicas sobre diferentes temáticas que se imparten en nuestros centros. Promovemos el deporte, como el **Club de running del Hospital Quirónsalud Valencia**, y participamos en eventos deportivos con fines solidarios como la carrera Marea Rosa a favor de AECC Málaga, que en 2020 se celebró de manera virtual.

En algunos de nuestros hospitales se ha implantado el **día de la fruta**, poniendo a disposición de los empleados fruta local y de temporada para fomentar su consumo.

Programa “Stay Healthy” para adolescentes

La **Fundación Quirónsalud** ha continuado con este programa educativo para promover hábitos saludables entre los adolescentes españoles y así mejorar su calidad de vida desde el aula.

El proyecto, construido con la participación de todos los actores afectados, a través de la co-creación con psicopedagogos y más de mil adolescentes está, además, supervisado y avalado por **profesionales sanitarios** que llevan su conocimiento al aula mediante los talleres del programa. Los contenidos en 2020 se han centrado en promover hábitos saludables relacionados con la nutrición, el sueño, el ejercicio físico y la COVID-19 como consecuencia de la situación actual.



Vuelve la iniciativa Quirónsalud Murcia fomentando el hábito de consumo diario de frutas y verduras.

El **primer miércoles de cada mes** encontrarás en tu servicio una **cesta de fruta local y de temporada**, disfrutarás así de un alimento fresco, sabroso y muy saludable.

¡Anímate a llevar un estilo de vida más saludable!



Taller del Programa “Stay Healthy” para adolescentes

Cooperación internacional desde nuestros hospitales

Además de las numerosas iniciativas de cooperación internacional ya mencionadas surgidas con motivo de la pandemia, y a pesar de la crisis sanitaria vivida en 2020, hemos continuado prestando apoyo con nuestra experiencia y recursos a pacientes que no pueden acceder a los tratamientos que necesitan, ya sea por falta de recursos económicos o porque en sus países de origen no se dispone de los medios necesarios y/o de profesionales cualificados. Algunas de nuestras iniciativas:

Misión Cardiológica 2020 en Burkina Faso (Hospital Quirónsalud Albacete)

Liderada un año más por el Dr. Gonzalo Aldámiz, Jefe de Servicio de Cirugía Cardíaca, y en colaboración con la Fundación Recover. Gracias a este programa, un centenar de personas han sido operadas del corazón en el Hospital Saint Camille de Ouagadougou de Burkina Faso en la última década. El equipo médico se desplazó al país africano para visitar a los pacientes operados y comprobar su estado de salud y evolución de su corazón tras la intervención.

Proyecto Cirugía en Turkana

Sigue en marcha. Este programa está dirigido por la Dra. Carmen Hernández del Hospital Ruber Internacional, que junto a otros profesionales cooperantes viajan a Turkana para operar a cientos de keniatas. El proyecto no se ha paralizado y el equipo tiene prevista una gran campaña quirúrgica para 2021.



Dr. Gonzalo Aldámiz,
Jefe de Servicio de Cirugía
Cardíaca Hospital Quirónsalud
Albacete - Fundación Recover



Proyecto Cirugía en Turkana
Dra. Carmen Hernández Pérez
Hospital Ruber Internacional

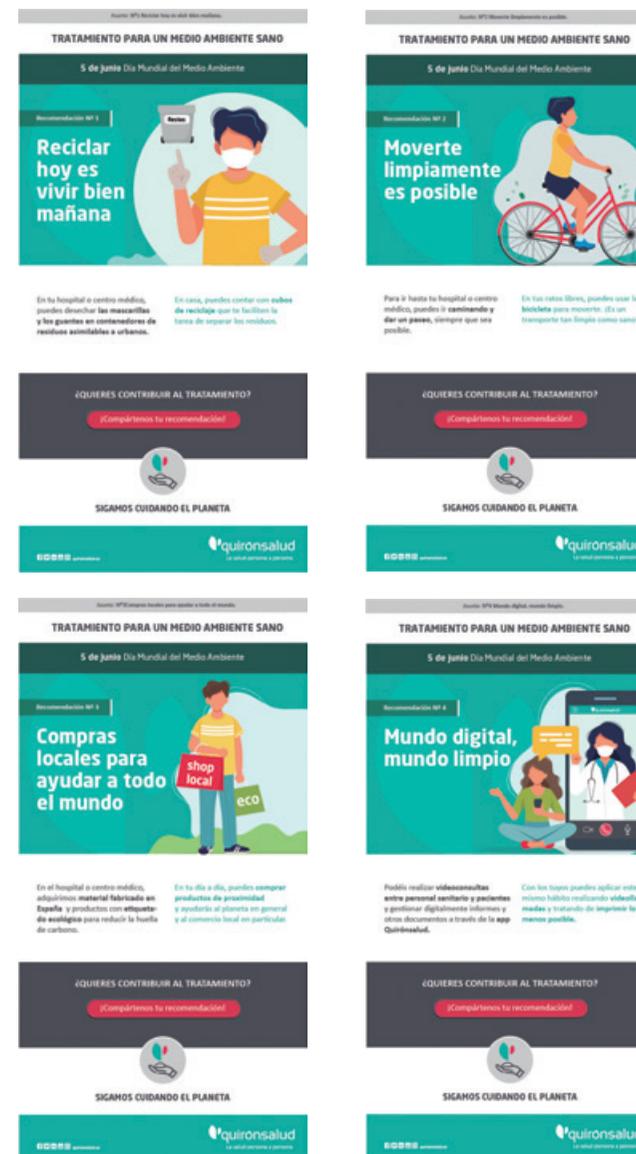
Nuestros centros comprometidos con el Medio Ambiente

Somos conscientes de que la concienciación sobre el cuidado del Medio Ambiente es necesaria para ayudar a construir una **sociedad con garantía de salud**. Por ello, desde nuestros centros se ponen en marcha medidas respetuosas con el medio ambiente y se llevan a cabo pequeñas acciones para sensibilizar y promover cambios de actitud en el día a día.

Con motivo del **Día Mundial del Medio Ambiente**, desde el área Corporativa de Quirónsalud se publicó un recopilatorio de las acciones puestas en marcha por nuestros hospitales para mejorar el medio ambiente.

Como ejemplos de acciones específicas, el **Hospital La Luz** sustituye los grifos convencionales por grifos con sistema de fotocélula, logrando un ahorro de 2.418 m³ y suponiendo una disminución en el consumo de un 18%.

Por su parte, desde el **Hospital Quirónsalud Torrevieja** se lanzó la iniciativa **“Crea un juguete sostenible”**, proyecto de carácter medioambiental en el que se fomenta el reciclaje y la reutilización de materiales en el núcleo familiar.



Ya sabes que...

Si actúas por el planeta, actúas por tu salud

Decálogo para el cuidado del medio ambiente

1

REUTILIZA
siempre que puedas. El mejor residuo es el que no se produce.

2

SEPARA
los residuos y llévalos al contenedor adecuado.

3

CIERRA
el grifo mientras no lo utilizas.

4

NO USES
el inodoro como cubo de basura.

5

SI UTILIZAS
los climatizadores, cierra las ventanas.

6

APAGA
los equipos electrónicos al finalizar la jornada laboral.

7

APAGA
las luces que no sean necesarias. Aprovecha la luz natural.

8

EL RUIDO
también contamina, intenta minimizarlo.

9

APUESTA
por el transporte público o comparte el coche con otras personas.

10

AHORRA ENERGÍA
para reducir la emisión de gases contaminantes.



1. La Compañía





Quirónsalud. Marca de Confianza

Porque entendemos la salud persona a persona

Quiénes somos

Quirónsalud forma parte de la compañía alemana Helios, perteneciente al Grupo Fresenius, primer operador hospitalario europeo y uno de los más importantes del mundo, con más de 100.000 empleados, gestionando más de 150 centros sanitarios y manteniendo ambas marcas, **Quirónsalud** en España y **Helios** en Alemania.

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

Quirónsalud es la compañía líder en España en prestación de servicios sanitarios. Somos una marca joven, fruto de la integración entre IDCsalud y Quirón, pero con **más de 60 años de experiencia** en el cuidado de la salud y el bienestar de las personas.

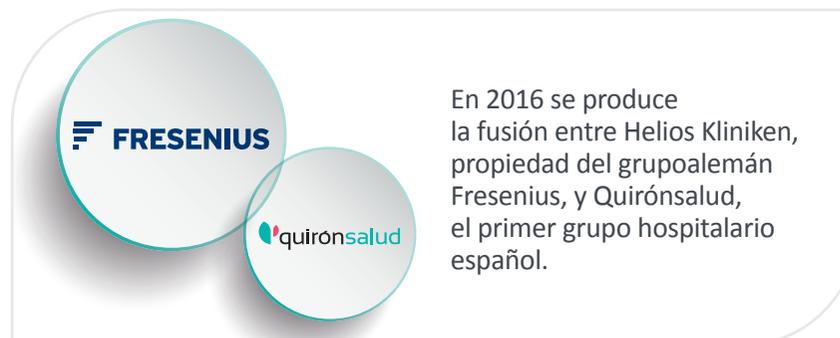
Nuestra identidad

Hemos logrado crear una identidad que recoge el prestigio y la garantía de calidad de la marca Quirónsalud.

Hemos hecho nuestra una promesa única y diferencial de cercanía al paciente: **la salud persona a persona**. Una declaración envuelta en nuestros valores de grupo y que lleva más allá el concepto de **medicina individualizada**.

Un cuidado experto y una visión de la medicina basada en la personalización, la cercanía y la conexión con el paciente.

Porque entendemos la salud persona a persona.



Nuestros valores

Nuestros valores son los pilares que sustentan nuestra forma de actuar, trabajar y hacer las cosas. Dicen cómo somos hoy y cómo vamos a ser en el futuro. Hablan sobre nuestra manera de entender la salud y nuestra relación con las personas. Nos hacen diferentes y únicos.

Son nuestra identidad:



Sociedades y servicios

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

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

En las cuentas anuales de la sociedad cabecera, Helios Healthcare Spain, S.L.U., se incluye la información de todas las sociedades que componen el Grupo Quirónsalud.

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

Nuestros servicios Siempre cerca de nuestro paciente

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



Oncología



Cardiología



Ginecología



Traumatología



Neurología



Endocrinología



Pediatría

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





Quirónsalud

A la vanguardia en tratamientos oncológicos

Centro de Protonterapia

Una opción de tratamiento radioterápico accesible por primera vez en España desde 2019 de la mano de Quirónsalud.



Quirónsalud Empresas

Una completa cartera de servicios para abarcar el cuidado integral de los empleados, desde la prevención hasta la atención médica en la propia empresa.

Abiertos al mundo

Contamos con servicios y circuitos enfocados específicamente al paciente extranjero con el fin de ofrecerle una asistencia médica de calidad adaptada a sus preferencias y necesidades.

Ponemos a disposición de nuestros pacientes una red asistencial transversal especializada, tecnología médica de última generación para realizar tratamientos y diagnósticos personalizados, y una cartera de servicios compuesta por todas las especialidades médicas y/o quirúrgicas que mayor demanda tienen en otros países.

Toda nuestra organización internacional se vertebra por medio del **International Patient Service**, un servicio integrado por un equipo de asesores multilingües procedentes de distintos países, que atienden personalmente y de manera exclusiva a cada paciente extranjero interesado en ser tratado en la red hospitalaria Quirónsalud.

Red de centros y presencia en el mercado

Quirónsalud se ha mantenido como el líder en el mercado hospitalario español y continúa con el proceso de expansión, tanto en España como a nivel internacional.



1. LA COMPAÑÍA

Red de hospitales Quirónsalud



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

** Complejo hospitalario que comprende dos hospitales:
Hospital Ruber Juan Bravo 39 y Hospital Ruber Juan Bravo 49.

*** Complejo hospitalario que comprende dos hospitales:
Clínica Medellín - Sede El Poblado y Clínica Medellín - Sede Occidente.

COLOMBIA

Clínica Medellín***
Clínica del Prado
Clínica Las Vegas
Centro Médico Imbanaco
Clínica de la Mujer

Ciudad

Medellín
Medellín
Medellín
Cali
Bogotá



PERÚ

Clínica Ricardo Palma

Ciudad

Lima



6 HOSPITALES DE DÍA, 65 CENTROS AMBULATORIOS* :

231 CENTROS DE PREVENCIÓN

GALICIA : 5

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

MADRID : 11

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

EXTREMADURA : 4

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

ANDALUCÍA : 17

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

PAÍS VASCO : 4

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

NAVARRA : 1

- Instituto de Reproducción Asistida Quirónsalud Pamplona

ARAGÓN : 1

- Hospital de Día Quirónsalud de Zaragoza

CATALUÑA : 2

- Centro Médico Quirónsalud Aribau
- Instituto Oftalmológico Quirónsalud Barcelona

BALEARES : 9

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

COMUNIDAD VALENCIANA : 7

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

MURCIA : 1

- Instituto de Reproducción Asistida Quirónsalud Dexeus Murcia

CASTILLA LA MANCHA : 7

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



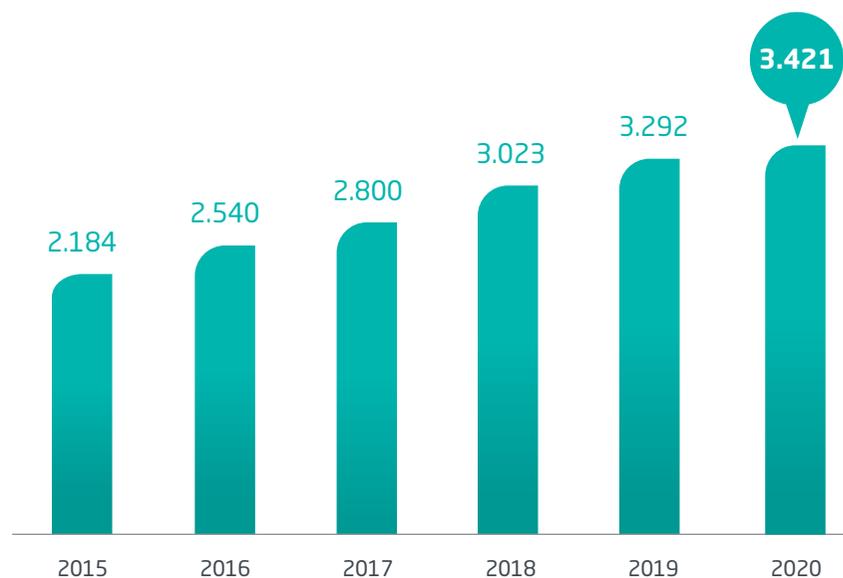
* Incluye: Centro de especialidades, Centros médicos, Centros de Rehabilitación, Institutos Oftalmológico, Unidad de tráfico, Institutos de Reproducción Asistida, Centros de RNM y Unidad de Radioterapia.

Evolución de la actividad: Crecimiento continuado

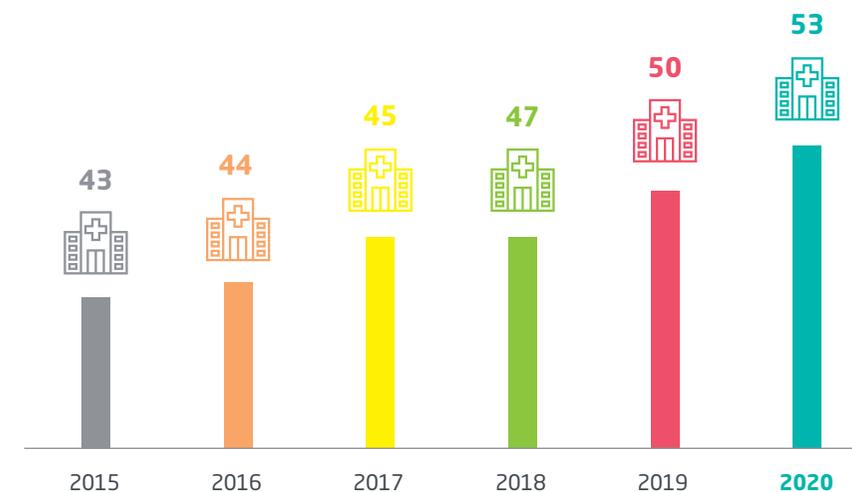
Principales magnitudes 2020



Ingresos



Hospitales









2. Buen gobierno corporativo





Buen gobierno corporativo

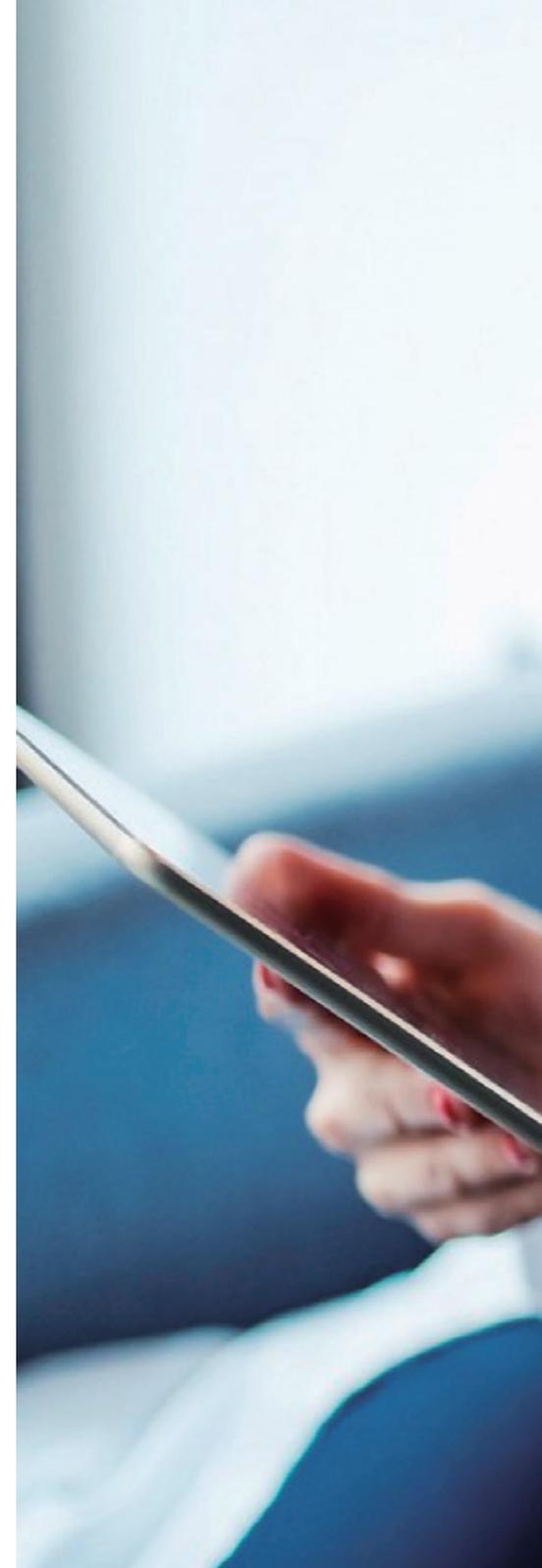
Gestión ética y transparente



Estructura de Gobierno

El principal órgano de gobierno del Grupo Quirónsalud es el **Consejo de Administración** de cada una de sus sociedades y el **Comité de Dirección**, cuyas funciones son:

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





2. BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

A nivel geográfico y dependiendo de las Direcciones de Operaciones antes descritas, el Grupo se gestiona en **7 Unidades Territoriales**, cada una de las cuales tiene un órgano de gobierno propio con Comités de Dirección territoriales representados por un Director/a Territorial y Gerentes de cada unidad de negocio. A su vez, las propias unidades de negocio tienen sus Comités de Dirección.

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

- Gerente
- Dirección de Enfermería
- Dirección Médica
- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección de Comunicación y Marketing

Más allá de la estructura corporativa, además de los ya mencionados, el Grupo cuenta con otros Comités y Comisiones adicionales para asegurar que la gestión de la compañía se realiza de una forma ética, responsable y transparente en cada uno de los correspondientes ámbitos de gestión y en línea con los objetivos estratégicos.

- Comités de Seguridad y Salud de Hospitales
- Comités de Medio Ambiente de Hospitales
- Comisiones de Igualdad
- Comisiones de Violencia laboral
- Comisión de Derechos Humanos desde la matriz del Grupo (Fresenius)
- Comité de Protección de Datos Personales (Quirónprevención)

Políticas Corporativas

Además de la estructura corporativa como garantía de Buen Gobierno, desde las direcciones corporativas del Grupo Quirónsalud se establecen una serie de Políticas Corporativas, las cuales se mencionan a lo largo de esta Memoria y que constituyen otro de nuestros pilares en cada uno de los ámbitos de gestión.

Estas políticas se implementan en cada una de las direcciones territoriales y, en consecuencia, en cada centro y hospitales del Grupo.

Algunas de las Políticas Corporativas más relevantes son:

- Código ético y manual de conducta
- **Política Anticorrupción (aprobada en 2020)**
- Política de Calidad y Medio Ambiente
- Política Retributiva
- Política de Prevención de Riesgos Laborales
- Política de Movilidad interna
- Política de Compromiso con los Derechos Humanos
- Política de Compras y Contrataciones
- Política de Protección de Datos

Gestión de Riesgos y Compliance

El Grupo Quirónsalud cuenta con el **Sistema de Gestión de Riesgos y Compliance** para disponer de criterios y políticas que permitan identificar, evaluar y gestionar los riesgos más significativos que pudieran impactar en la consecución de sus objetivos.

El modelo de Gestión de Riesgos de Quirónsalud busca asegurar que los principales riesgos que pudieran afectar a la estrategia y objetivos del

Grupo estén identificados, analizados y evaluados en base a unos criterios homogéneos, para ser gestionados y controlados de forma sistemática y transversal, con la participación de todas las áreas del Grupo.

La metodología se ha basado en tres fases diferenciadas que han permitido a la compañía la implementación de acciones para evitar cualquier incumplimiento.



2. BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

En el año 2020 se ha fortalecido el Sistema de Gestión de Riesgos y Compliance revisándose el mapa de riesgos, incluyendo nuevas cláusulas de cumplimiento normativo y sumando al Comité de Compliance dos nuevas incorporaciones, quedando constituido por trece directivos del Grupo y un presidente externo, que vela por el cumplimiento del Código de Conducta en la organización, así como por la promoción de actuaciones tendentes a minimizar y evitar la comisión de actuaciones contrarias a los principios y valores del Grupo, además de ser el organismo supervisor de la actuación de Compliance dentro de Quirónsalud.

El mencionado Comité emite recomendaciones e instrucciones para que las actividades del Grupo Quirónsalud se lleven a cabo en la más estricta legalidad y cumpliendo con los valores y políticas del Grupo.

Así mismo, el **Comité de Compliance** actúa como **Compliance Officer** en el Grupo, y entre sus funciones se encuentran las de:

- Integrar la función de Compliance en las políticas, procedimientos y procesos del Grupo Quirónsalud
- Dar apoyo formativo a la organización en esa área
- Ejercer una debida función de supervisión, vigilancia y control para prevenir la comisión de delitos en el seno de la empresa o reducir el riesgo de comisión de los mismos

Todo ello con los siguientes objetivos:

- La prevención de los delitos en el seno de Quirónsalud
- La detección de las conductas delictivas en la organización
- La realización de las funciones de prevención, detección y reacción.

A lo largo del 2020 se han mantenido varias reuniones de este Comité, revisando aspectos como las políticas de protección de sistemas de información y riesgos fiscales de Quirónsalud derivados de la relación con profesionales médicos mercantiles.

Con el objetivo de fortalecer el modelo de Gobierno del Grupo, en relación a la **prevención de delitos y lucha contra el fraude**, en 2020 hemos desarrollado una nueva **Política Anticorrupción**, para mejorar la transparencia y garantizar una gobernanza sólida y alineada a las exigencias de todos nuestros grupos de interés.

La compañía ha fortalecido su sistema de prevención de delitos y lucha contra el fraude, el cual contempla en detalle las actuaciones particulares a llevar a cabo para evitar y mitigar cualquier actuación contraria a la legalidad o al Código de Conducta y Ético del Grupo.

Código Ético y de Conducta de Quirónsalud

I Nuestros principios éticos

- La provisión de la mejor asistencia sanitaria a nuestros clientes
- El respeto a las personas
- Un servicio de calidad
- La profesionalidad
- La igualdad
- La legalidad
- La responsabilidad social corporativa

Nuestro **Código Ético y de Conducta** es el marco de referencia de nuestras actuaciones, al objeto de que sean transparentes, justas, leales y eficaces para todos y en beneficio de los usuarios de nuestros servicios y de la sociedad en general.

Tal y como recoge nuestro código de conducta, el Grupo Quirónsalud está plenamente comprometido en el cumplimiento de toda la legislación aplicable a la actividad que realiza, sintiéndose especialmente vinculado al espíritu y literalidad de las leyes que regulan:

- Los derechos de los trabajadores
- Las normas asistenciales aplicables a nuestros medios materiales y humanos
- La titulación de nuestros médicos
- Las normas de calidad, salud y seguridad laboral
- El medio ambiente
- La corrupción y el soborno
- El pago correcto de impuestos aplicables
- La comunicación exacta de la información financiera
- La competencia justa

El Código Ético y de Conducta está accesible para el personal a través del **Portal del Empleado** y se ha desarrollado un curso de formación por el que los empleados deben pasar de manera obligatoria.

Durante el 2020, se ha trabajado en una revisión del Código Ético y de Conducta, que será aprobado por la Dirección de la compañía en 2021, para ser nuevamente distribuido y proceder a impartir nuevas formaciones a lo largo del próximo año.



Canal de denuncias

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

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

El Canal de denuncias está gestionado por una empresa externa, la cual emite un informe mensual sobre las denuncias recibidas a través de esta vía.

En el ejercicio 2020 se han registrado 11 denuncias, pero ninguna de ellas ha tenido la consideración de suficiente relevancia desde un punto de vista de Compliance. Todas ellas fueron archivadas tras llevar a cabo la pertinente aclaración de la denuncia y su distribución a los departamentos correspondientes para ser tenidas en consideración.

Seguridad y privacidad de la información

Nuestra **Oficina de Seguridad** tiene como objetivo proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de nuestros sistemas y su información asociada.

Conscientes de nuestra responsabilidad, gestionamos todos los asuntos relativos a Seguridad de la Información y de Privacidad, manteniendo informada a la Dirección de cualquier riesgo o vulneración en este ámbito, y dando seguimiento a los requerimientos regulatorios relativos al Reglamento General de Protección de datos.

A lo largo del año 2020, desde Quirónsalud hemos seguido avanzando y adoptando medidas para mantener y mejorar el nivel de cumplimiento de la legislación aplicable, implementando medidas para incrementar el nivel de madurez en seguridad de la organización, entre las cuales destacan:

- Monitorización de alertas de seguridad
- Elaboración de un cuerpo normativo
- Ejecución de campañas de concienciación en seguridad
- Mejora en la seguridad de puestos de trabajo
- Securización de portales publicados en internet
- Diseño de arquitectura de seguridad en hospitales
- Definición de comités de seguridad a distintos niveles para supervisar el estado y la correcta implantación de las medidas.

Adicionalmente, continuando con este proceso de mejora continua en cuanto a seguridad de la información, el Grupo ha establecido una estrategia de certificaciones que acrediten y respalden este compromiso con la seguridad de la información y el cumplimiento normativo. Actualmente el grupo cuenta ya con certificaciones ISO 27001 y ENS (Esquema Nacional de Seguridad) en algunas de sus sociedades y centros.

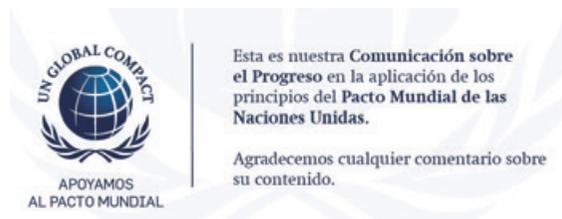
Adhesión a Iniciativas externas

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

En 2020 renovamos un año más nuestro compromiso con los 10 Principios.

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

En 2020, hemos seguido colaborando con este Clúster para desarrollar y difundir herramientas que pongan en valor el vínculo entre la transparencia y la competitividad, destacando el interés creciente de inversores por aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno (ASG), así como la necesidad de trasladar las prácticas responsables a clientes y proveedores.







3.

Nuestro modelo de sostenibilidad





Nuestro modelo de sostenibilidad

Aportando valor desde nuestros centros



Los pilares de nuestra estrategia

Seguimos avanzando en nuestras líneas estratégicas, manteniendo firme nuestro rumbo en torno a los cuatro pilares fundamentales que guían nuestras actuaciones:



1

El Buen Gobierno y la Transparencia

como señas de identidad de Quirónsalud, marca de confianza.



2

Las Personas

siempre en el centro de nuestras decisiones: pacientes y familiares, empleados y colaboradores, y toda la sociedad en su conjunto.



3

El cuidado del Medio Ambiente

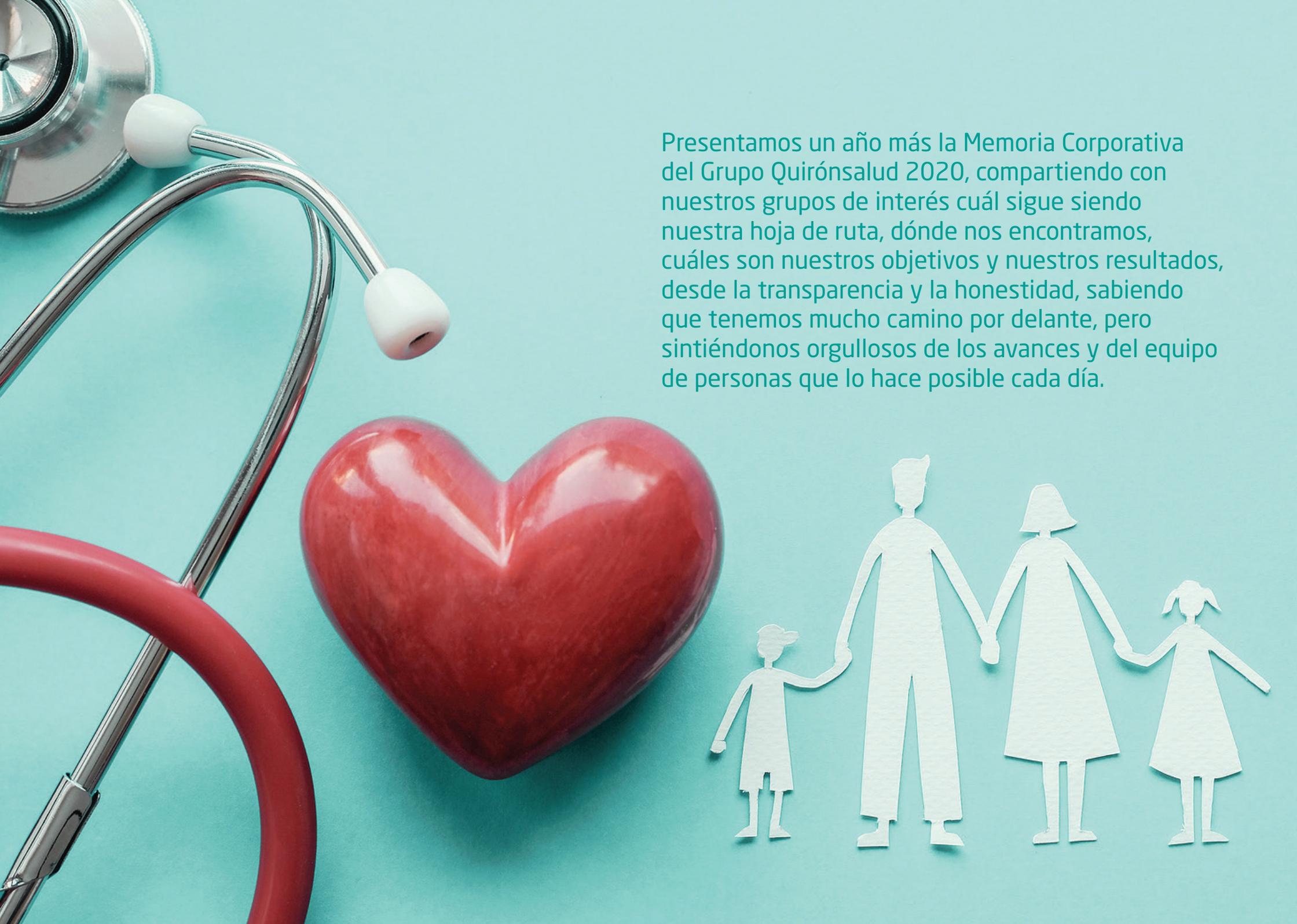
esencial para la salud de la población: la lucha contra el cambio climático y un consumo eficiente de recursos son nuestras prioridades.



4

La Acción Social

integrada en nuestra actividad y enfocada a mejorar la salud y el bienestar de todas las personas.



Presentamos un año más la Memoria Corporativa del Grupo Quirónsalud 2020, compartiendo con nuestros grupos de interés cuál sigue siendo nuestra hoja de ruta, dónde nos encontramos, cuáles son nuestros objetivos y nuestros resultados, desde la transparencia y la honestidad, sabiendo que tenemos mucho camino por delante, pero sintiéndonos orgullosos de los avances y del equipo de personas que lo hace posible cada día.

Grupos de interés y materialidad

Desde siempre hemos enfocado nuestra responsabilidad social hacia la creación de valor de manera conjunta con nuestros grupos de interés.

En este año tan excepcional como el que hemos vivido en 2020, la cercanía a todos nuestros grupos de interés se ha visto activada de una manera muy especial; la situación nos ha exigido un ejercicio adicional para ser capaces de dar respuesta a sus necesidades, de manera urgente desde la confianza y la proximidad.

Hemos constatado que nuestro modelo de relación cercano y permanente con todos ellos nos ha facilitado gestionar la crisis vivida en mejores condiciones y pudiendo atender las realidades de cada colectivo.

Estos son nuestros grupos y así nos comunicamos con ellos:



Pacientes y familiares

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



Enfermeros/as Personal Asistencial : Médicos Personal no Asistencial

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



Proveedores y Colaboradores Estratégicos

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



Cientes

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



Sociedad

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



Inversores / Entidades Financieras

- Reuniones del Consejo
- Información periódica

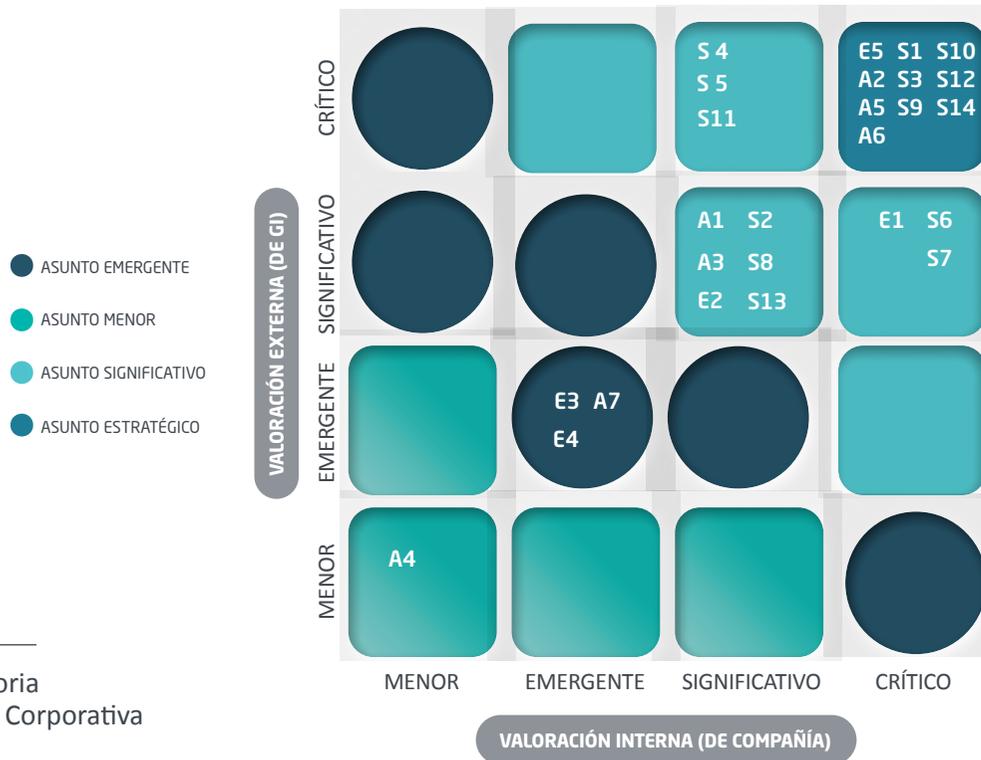


3. NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD

Escuchando a nuestros grupos de interés y considerando la visión estratégica de la compañía, un año más hemos actualizado nuestro **análisis de materialidad** estableciendo prioridades.

Hemos tenido en cuenta las inquietudes de los grupos de interés conocidas a través de comunicación directa con ellos, mediante los mecanismos de escucha y diálogo implementados de manera permanente, así como a través de otras fuentes de información tales como informes de entidades de referencia, inputs recibidos en *clusters* de trabajo específicos y asociaciones donde Quirónsalud participa, análisis de comunicaciones en redes sociales, y otros proyectos puntuales llevados a cabo en diferentes ámbitos de la sostenibilidad que se han considerado de utilidad y relevancia para este análisis.

Los temas analizados para el periodo 2020 han resultado clasificados en “*Críticos, Significativos, Emergentes y Menores*” de la siguiente manera:



Temas materiales estratégicos

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

Temas significativos

- Desempeño económico (E1)
- Presencia en el mercado (E2)
- Materiales (A1)
- Consumo de agua (A3)
- Relaciones entre los trabajadores y la dirección (S2)
- Formación y desarrollo profesional de empleados (S4)
- Igualdad y diversidad (S5)
- Derechos Humanos e Impacto social de proveedores (S6)
- Investigación médica, innovación y docencia (S7)
- Acción social (S8)
- Información sobre los servicios médicos (S11)
- Comunicaciones comerciales y marketing (S13)

Temas emergentes o menores

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

Nuestra contribución a los ODS

Los grandes desafíos globales vividos en 2020 nos han hecho más conscientes de la relevancia de nuestro modelo de Sostenibilidad. En Quirónsalud hemos reafirmado nuestra convicción de que tenemos la capacidad y la responsabilidad de contribuir a una sociedad mejor y más justa, contribuyendo al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Los temas considerados como materiales para Quirónsalud, por su nivel de impacto y riesgo, configuran nuestro plan de sostenibilidad y nuestras actuaciones. Están a su vez relacionados con los ODS y con los 10 Principios del Pacto Mundial suscritos por la organización:





Compromiso con los Derechos Humanos

En 2020 hemos llevado a cabo un diagnóstico sobre debida diligencia en materia de Derechos Humanos analizando toda nuestra la cadena de valor

En Quirónsalud seguimos las directrices marcadas por nuestra compañía matriz, Fresenius, en relación al **compromiso con los Derechos Humanos**, aplicable a todas las actividades y negocios del Grupo. Trabajamos continuamente para salvar vidas, promover la salud y mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes.

Respetamos y apoyamos los derechos humanos tal como se definen en las normas internacionales, como la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los principios fundamentales publicados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

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



- **No toleramos** el uso o la amenaza de violencia ni ninguna otra forma de coerción.
- **Prohibimos** estrictamente el uso, el apoyo o la aprobación de la explotación infantil y el trabajo forzoso.
- **Apoyamos** la igualdad de oportunidades y tomamos una postura clara contra la discriminación en todas sus formas.
- **Respetamos** la libertad sindical y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.
- La **creación de condiciones de trabajo seguras** nos compromete a garantizar que se tomen las medidas de seguridad necesarias y que las condiciones de trabajo sean justas y seguras para todos nuestros empleados.
- **Protegiendo** los datos personales respetamos la privacidad de cada persona. Nos sentimos responsables de los datos personales de nuestros pacientes, empleados, clientes y suministradores.
- Teniendo en cuenta la **influencia en nuestro entorno**, también forma parte de nuestra responsabilidad conjunta y es nuestro deber mutuo proteger los recursos para las generaciones futuras.
- **Asumiendo** la responsabilidad en nuestra cadena de suministro, esperamos que nuestros proveedores y socios comerciales se comprometan con los estándares éticos de conducta en el negocio diario, hacia los empleados, la sociedad y el medio ambiente, incluyendo también las áreas des-critas en relación con el respeto de los derechos humanos.



Metodología de diagnóstico sobre debida diligencia en materia de Derechos Humanos

En el ejercicio 2020, anticipándonos a la futura normativa europea en la materia, hemos desarrollado un **diagnóstico sobre debida diligencia en materia de Derechos Humanos**, analizando la cadena de valor de Quirón-

salud desde la perspectiva del impacto de las operaciones en las personas, con el fin de determinar su impacto en términos de riesgo (impactos negativos) o de oportunidad (impactos positivos).



Prácticas Laborales	Impacto de Productos y Servicios en las personas	Impacto de operaciones en la Comunidad	Impacto en/de Proveedores	Prevención corrupción y soborno
Cumplimiento OIT	Responsabilidad impacto de P&S	Diálogo con comunidades	Control Cadena de Suministro	Impulso de la gobernanza efectiva
Contratación y retribución justas	Transparencia con clientes y consumidores	Protección ambiental y seguridad	Empoderamiento local	
Seguridad y salud	Privacidad de datos	Desarrollo local	Transparencia	
Diversidad e igualdad	Actividades inclusivas			

Todos los segmentos de actividad han implementado el **Código Ético y de Conducta del Grupo Quirónsalud**, incluyendo el compromiso expreso y firme de respetar los derechos humanos, y disponen asimismo del **Canal de Denuncias** para comunicar cualquier incumplimiento de este código, así como de la legislación y normativa interna aplicable.

Ninguna de las denuncias recibidas a través de esta vía se ha considerado vulneración del Código Ético ni relativa a los Derechos Humanos.

El Grupo Quirónsalud promueve activamente la **no discriminación** y la diversidad en todas sus formas.

3. NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD

En los centros de trabajo se han implementado medidas como **Protocolos contra el acoso sexual y laboral** o el **Decálogo del Lenguaje de la Igualdad**, siendo conscientes del poder del lenguaje tanto en ámbitos cotidianos como en entornos profesionales, y cómo éste influye en las percepciones, las actitudes y el comportamiento. En Quiróprevención se ha creado la **Comisión de Violencia Laboral**.

Además de que se requiere de personal muy cualificado para nuestro sector, todas las actividades del Grupo se desarrollan con estricto cumplimiento de las regulaciones locales, regionales, nacionales e internacionales, por lo que queda garantizado el cumplimiento de los derechos humanos, así como la ausencia de cualquier riesgo de trabajo infantil o trabajo forzoso.

Cualquier riesgo relacionado con trabajo infantil y trabajo forzoso en la plantilla del Grupo queda descartado.

En relación con el compromiso adquirido para la eliminación del trabajo forzoso y trabajo infantil a lo largo de toda la cadena de valor, desde la matriz del Grupo, se está trabajando con la cadena de suministro para asegurar que todos los proveedores y socios comerciales se comprometan con estándares éticos de conducta en sus negocios diarios hacia los empleados, la sociedad y el medio ambiente.

El Grupo exige que todos los socios en la cadena de suministro implementen los procesos necesarios que sean adecuados para garantizar el cumplimiento de toda la normativa y compromisos adquiridos para asegurar el respeto a los derechos humanos, pudiendo establecerse medidas de control adicionales en caso de detectar riesgos conductuales.

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

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



4. Los pacientes y sus familias





Los pacientes y sus familias

La Salud persona a persona



Para afrontar la compleja situación vivida en 2020, toda la red asistencial de Quirónsalud se reconvirtió para dar respuesta a la necesidad urgente de atender a los pacientes afectados por COVID-19.

Infraestructuras, tecnologías avanzadas y soluciones innovadoras

En el pasado 2020 tuvimos que enfrentarnos a una realidad inesperada y muy compleja: convivir con la pandemia del COVID-19.

Como consecuencia de ello, en cuestión de horas, a lo sumo algunos días, se ampliaron las áreas críticas y de hospitalización a costa de áreas de intervencionismo y ambulatorias.

Para hacer frente a las nuevas necesidades derivadas de la pandemia, se invirtieron más de 2 millones de euros en infraestructuras no recuperables (instalación de paneles divisorios, nuevas instalaciones eléctricas y de gases ...).



Proyectos de infraestructuras relevantes acometidos: nuevos centros

Mientras se hacía frente a las necesidades urgentes generadas por la pandemia, y con el solo enlentecimiento derivado del impacto de esta situación, Quirónsalud continuó con su plan de inversión en nuevos centros que supondrán un incremento de aproximadamente 26.000 m² y a los que en 2020 se aplicó una inversión en construcción de **31 M€**.

• **Se concluyó la construcción del nuevo Centro Médico La Masó, adscrito al Hospital Ruber Internacional.**

• **Se avanzó en la construcción de:**

- Nuevo Centro Médico Alcalá de Henares
- Nuevo Hospital de Quirónsalud Torrejón
- Nuevo Hospital Materno Infantil Sevilla

El ya importante esfuerzo de inversión en nuevos centros se incrementó en el último trimestre del año con el avance en los procesos de diseño de otros nuevos hospitales, tanto de sustitución como de nueva planta, cuya construcción comenzará a lo largo de 2021.

En este mismo proceso de expansión se han seguido incorporando nuevas adquisiciones en Colombia como son Cedimet, Invanaco, Clínica de la Mujer, Clínica del Prado y Clínica las Vegas, mientras se ha seguido mejorando nuestro posicionamiento en Perú.

Inversión en ampliaciones, reformas y mejoras de centros en funcionamiento

La inversión en nuevos centros se ha solapado con la reforma y ampliación de los existentes. Se han reformado y ampliado más 14.800 m² con una inversión de **28 M €**.

• **Reforma de unidades de hospitalización en:**

- Hospital Universitario Quirónsalud Madrid
- Hospital Ruber Internacional
- Hospital Quirónsalud Sur
- Hospital Universitario Sacrat Cor
- Hospital Universitario General de Cataluña
- Hospital Quirónsalud El Pilar
- Hospital Quirónsalud Sagrado Corazón de Sevilla

• **Reforma y ampliación de áreas quirúrgicas y de intervencionismo**

- Fase 1 del nuevo Área Quirúrgica de Clínica Rotger
- Nueva Área de Endoscopias Ruber Juan Bravo nº 39

• **Reforma y ampliación de áreas materno-infantiles:**

- Nueva Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Quirónsalud El Pilar
- Nueva Unidad de Obstetricia y UCI Neonatal del Hospital Quirónsalud Marbella
- Nueva Unidad de Obstetricia y UCI Neonatal del Hospital Quirónsalud Santa Cristina

• **Ampliación de Centros Médicos y áreas de atención ambulatoria:**

- Centro Médico Clara del Rey, Fase II
- Centro Médico Alicante Fase II (Área de cirugía ambulatorio y Hospital de día)
- Nueva Área de Consultas Cirugía Vasculard, Psiquiatría y Alergología del Hospital Universitario Quirónsalud Madrid
- Nuevas consultas de cardiología del Hospital Universitario General de Cataluña
- Nueva Área de Consultas del Hospital Quirónsalud Ciudad Real
- Nueva Área de Consultas de Clínica Rotger

• **Reforma y ampliación de otras áreas hospitalarias:**

- Nuevo Área de Medicina Nuclear de la Fundación Jiménez Díaz
- Nueva Cafetería de la Fundación Jiménez Díaz
- Nueva Esterilización de Centro Médico Teknon
- Nueva Área de Farmacia del Hospital Quirónsalud A Coruña

• **Creación de nuevas áreas de docencia:**

- Nueva Escuela de Enfermería de Hospital General de Villalba
- Nueva área de estudiantes universitarios en el Hospital Universitario Quirónsalud Madrid



4. LOS PACIENTES Y SUS FAMILIAS

Adicional a todo ello, se han invertido 3 M€ en obras asociadas a la instalación de nuevos equipos de alta tecnología, tanto de nueva dotación como de renovación de equipos pre-existentes:

- **Renovación de equipos de radioterapia en:**

- Hospital Ruber Internacional (renovación del cyberknife)
- Hospital Quirónsalud Barcelona
- Hospital Quirónsalud Torrevieja

- **Instalación y renovación de salas de intervencionismo:**

- Nuevo Biplano Hospital Quirónsalud Pozuelo
- Renovación de Sala Cardiovascular de Hospital Quirónsalud A Coruña
- Renovación de Sala Cardiovascular Quirónsalud Policlínica Guipuzkoa

- **Instalación y renovación de RNM:**

- Nueva RNM del Centro Médico Alicante
- Renovación de RNM de Hospital Quirónsalud Valencia y de Policlínica Guipuzkoa, sustituyendo la anterior de 1,5 T por una 3T
- Nueva RNM de Hospital de Día Quirónsalud Clínica Alcázar

- **Renovación de la Ganmacámara Clínica Rotger**

Inversión específicamente dirigida a mejorar la seguridad y eficiencia de las instalaciones:

Junto a la importante inversión en nuevos centros, y en reformas y ampliaciones en centros operativos, a lo largo de 2020 se ha continuado invirtiendo en instalaciones para mejorar tanto la seguridad de las actividades como la eficiencia en los consumos energéticos.

En 2020, se han realizado inversiones por valor de 7 M€ destinadas a adecuar instalaciones a nuevos requerimientos normativos, entre otras:

- Fundación Jiménez Díaz,
- Hospital Universitario General de Cataluña,
- Hospital Universitario Sacrat Cor,
- Hospital Quirónsalud El Pilar,
- Hospital Quirónsalud Albacete
- Hospital Ruber Internacional

Asimismo, en el ejercicio 2020, se destinaron otros **11 M€** a mejorar las instalaciones eléctricas, de climatización, detección contra incendios, calderas, enfriadoras, redes informáticas, etc., para asegurar el correcto funcionamiento de las infraestructuras y obtener una mejora energética de nuestras instalaciones.

Inversión específica de Quirónprevención:

Se han seguido mejorando los espacios en nuestro servicio de prevención, adaptándonos a los nuevos tiempos, con una mayor ventilación y recirculación de aire en zonas de espera, espacios más amplios y diferenciados, así como la nueva incorporación de locales para nuestra red. Dichas inversiones han supuesto del orden de 1M€.

I Inversión en Tecnología médica

A pesar de la pandemia, durante 2020 Quirónsalud ha llevado a cabo todos los proyectos de incorporación y renovación de tecnología médica que había planificado acometer en el ejercicio, al tiempo que aumentó su inversión en equipamiento médico para mejorar la dotación de sus centros en el importante papel que estos han tenido en la atención a los pacientes afectados por COVID 19.

Entre unos y otros conceptos se han invertido un total de 86 M€ en adquisición de equipamiento a más de 70 proveedores, mayoritariamente fabricantes y líderes en sus respectivos segmentos y, en menor medida a distribuidores locales de primeras marcas internacionales.

Por área asistencial, la compra de nuevo equipamiento ha estado dedicado a:

Diagnóstico y tratamiento de los trastornos directamente ocasionados por el SARS-Cov2, en los que el Grupo ha invertido más de 5 M€ para adquirir:

- Más de 50 equipos de laboratorio, con los que se ha dotado de tecnología para realización de PCR a todos los hospitales del Grupo en España.
- Más de 800 camas de paciente
- 221 Monitores de paciente
- 263 Respiradores
- 3 Ambulancias
- 12 Sistemas específicos de desinfección mediante UVC-C para dotar de una mayor profundidad a los procesos de limpieza de las áreas asistenciales, en particular las más críticas.

Incremento de la dotación y renovación de la base instalada de equipos de soporte vital, adicionales a los específicamente adquiridos por el COVID 19: 5 M€, entre otros:

- Más de 450 Sistemas de monitorización de paciente
- 80 Respiradores
- 27 Equipos de anestesia
- 31 Equipos para Neonatología (11 incubadoras de cuidados intensivos; 3 respiradores neonatales; 8 cunas térmicas con resucitador; 2 sistemas de fototerapia, así como varios equipos complementarios)

Mejora del diagnóstico por la imagen y molecular, a lo que se han destinado 21 M€ para la compra de:

- 11 Resonancias Magnéticas, de las cuales, 4 son de 3.0T, una de ellas con fuerte implicación en investigación clínica, y 7 de 1.5T (2 de ellas actualizaciones de equipos existentes).
- 1 Spect-CT y 2 Pet-CT, uno de ellos digital.
- 2 TAC de 128 cortes con aplicaciones avanzadas para el diagnóstico cardiovascular no invasivo y 1 TAC intraoperatorio
- 92 Ecógrafos
- 39 Equipos de radiología, entre salas fijas, arcos quirúrgicos y equipos portátiles.

4. LOS PACIENTES Y SUS FAMILIAS

Potenciación de la cirugía robótica y mínimamente invasiva y mejora de la seguridad quirúrgica y el intervencionismo en general, con un especial énfasis de la neurocirugía y la traumatología: 7 M€

- 1 Robot Quirúrgico dedicado a cirugía de columna
- 1 Sala biplano para intervenciones de neuroradiología avanzada
- 17 Microscopios de altas prestaciones
- 5 Neuronavegadores
- 85 Motores Quirúrgicos

Mejora del tratamiento del cáncer, 9 M€

- 3 Aceleradores lineales, y actualización de 2 existentes.

Mayor precisión y seguridad en el tratamiento de los procesos cardiovasculares: 6 M€

- 3 Salas cardiovasculares para la realización de procesos intervencionistas, tanto diagnósticos como terapéuticos con una mayor precisión y seguridad.
- 3 Equipos para Cirugía Cardíaca
- Más de 900 Equipos de Cardiología

Otras inversiones en equipamiento para el diagnóstico y tratamiento; 2 M€

- 147 Equipos de oftalmología
- 24 Torres de Endoscopia / Laparoscopia

Inversión en resto de equipamiento y mobiliario: 29 M€





Actividad asistencial

En el ejercicio 2020, nuestra actividad asistencial en los centros ha mantenido la tendencia creciente en todas las áreas. También los recursos de nuestra red se han visto un año más incrementados de manera notable.

Recursos de la red asistencial e indicadores de actividad			
	2018	2019	2020
Nº Camas disponibles	6.914	7.332	7.992
Nº Quirófanos	405	434	467
Nº UCI/UCIP/UCIN	548	572	780
Nº Salas de parto/UTPR	102	112	130
Nº Consultas	8.786.793	9.998.993	10.145.472
Nº Urgencias atendidas	2.573.313	2.892.102	2.223.836
Nº Ingresos hospitalización	352.936	384.828	394.245
Nº Cirugías	407.466	460.732	452.291

Indicadores asistenciales COVID			
	Categoría	Nº de casos	%
España	Total pacientes dados de alta	22.680	100
	Fallecimientos	3.466	15
	Pacientes con estancia en UCI	2.056	9
	Fallecidos con estancia en UCI	728	35
	Pacientes con VMI	1.256	6
	Fallecidos con VMI	547	44
Latinoamerica	Total pacientes dados de alta	3.499	100
	Pacientes con estancia en UCI	1.044	56
	Pacientes con VMI	926	48



Seguridad y adecuación de la práctica clínica



La calidad en la atención y seguridad del paciente son señas de identidad de Quirónsalud: nuestra prioridad es la búsqueda de la excelencia en la atención en todos nuestros hospitales.

En 2020 se ha continuado trabajando para impulsar la mejora de la **seguridad del paciente** a través de acciones destinadas a ayudar al despliegue e implantación de buenas prácticas, promover la cultura de la Seguridad y a reducir la probabilidad de ocurrencia de los incidentes de Seguridad.

Así mismo, el Grupo Quirónsalud revisa constantemente los riesgos relativos a la salud y seguridad de los pacientes. Para abordarlos, es clave una efectiva gestión y, para ello, la compañía ha llevado a cabo diversas acciones durante el 2020, entre ellas una actualización del mapa de riesgos promovida por el Comité de Compliance Corporativo.

La identificación y priorización de los riesgos se ha trasladado a unos compromisos concretos de prevención y gestión, que en el caso de los riesgos de seguridad del paciente se venían abordando ya mediante el despliegue de la **Estrategia Corporativa de Seguridad del Paciente 2018-2020**, cuya actualización y posterior cumplimiento se verá reforzado por la exigencia lanzada desde el Comité de Compliance.

ESTRATEGIA CORPORATIVA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

En 2020 se completó la vigencia de la Estrategia Corporativa de Seguridad del Paciente 2018-2020, cuyo despliegue ha supuesto un salto cualitativo en la implantación de la cultura y gestión de la seguridad del paciente en los centros Quirónsalud, que es ya parte indivisible de la agenda directiva del Grupo y de los centros, de forma que los temas relacionados con la seguridad del paciente y la práctica clínica son tratados a nivel de los respectivos comités de dirección, y sus objetivos e indicadores forman parte de los principales KPI de la Corporación y sus hospitales.

Esto ha sido posible merced a la implantación de una estructura organizativa de gestión de la seguridad del paciente, el fomento de la cultura de seguridad y la notificación de eventos adversos, la estandarización y despliegue de los procedimientos de mejora de la seguridad y la práctica asistencial llevada a cabo con la colaboración de la **Comisión Corporativa de Seguridad del Paciente** y el despliegue de la Estrategia Corporativa de Seguridad del Paciente, mediante objetivos anuales de los centros, cuyo cumplimiento forma parte de la evaluación del desempeño directivo.

Bajo este marco de referencia, y con el lógico reajuste de actividades como consecuencia de la situación de pandemia por el SARS-CoV-2, en el año 2020 Quirónsalud ha seguido impulsando la mejora de la seguridad del paciente y de la práctica clínica.

La atención a la **pandemia del COVID-19** ha impactado sobre el Grupo y sus hospitales a todos los niveles, incluido lógicamente el despliegue de la Estrategia de Seguridad del Paciente y su implantación, si bien también ha supuesto una oportunidad de mejora para el avance en los procesos relacionados con el control de la infección.

Durante 2020, la actividad de la Comisión Corporativa de Seguridad del Paciente se ha centrado en asesorar en la gestión del COVID.

Para dar apoyo a los centros en la prevención y control de la infección, así como en la reorganización de su actividad, se han realizado múltiples actuaciones que podemos agrupar en:

● **Apoyo a los centros en la reorganización de los hospitales para hacer frente a los efectos de la pandemia:**

- Coordinación y apoyo en el reacondicionamiento de espacios y adaptación de instalaciones para habilitar camas adicionales de hospitalización convencional.

● **Actualización permanente de información y conocimiento del COVID 19:**

- Difusión en tiempo prácticamente real de 62 documentos oficiales del Ministerio de Sanidad sobre la preparación y respuesta al brote, manejo de pacientes COVID y prevención y control de la infección.
- Difusión de bibliografía relevante relativa al diagnóstico y tratamiento del COVID, en colaboración con Helios Health y los hospitales alemanes del Grupo.
- Realización de 10 sesiones clínicas con participación de todos los hospitales de grupo sobre temas de impacto como: pruebas diagnósticas de la infección por COVID 19, utilización adecuada de los EPI, actualizaciones en el tratamiento médico, etc.

● **Adaptación de protocolos y procedimientos a la nueva situación de pandemia:**

- Nuevos modelos de Consentimiento Informado y adaptación de los previos, para informar a los pacientes de los riesgos específicos derivados de la infección por COVID o de los tratamientos requeridos.

● **Diseño de un marco organizativo para la reactivación de la actividad hospitalaria tras el impacto de la primera ola, y elaboración de procedimientos y protocolos** para la reanudación de la actividad post-COVID con el objetivo de garantizar una atención segura, la limpieza y desinfección de los centros, así como la prevención de los contagios.

- **Implantación de un sistema de información** y monitorización del impacto del COVID en la actividad hospitalaria, con actualización diaria de datos, que nos ha permitido conocer día a día los pacientes ingresados en nuestros centros, y su situación como caso confirmado o altamente sospechoso (igualmente importante de controlar pues en tanto no se descarta la infección, el paciente debe ser manejado como posible infección por COVID y así prevenir el contagio al personal y a otros pacientes).

| Comisión Corporativa de Seguridad del Paciente

Durante 2020, la **Comisión Corporativa de Seguridad del Paciente** se ha centrado en asesorar en la gestión del COVID, pero también ha avanzado en los siguientes protocolos corporativos de seguridad del paciente:

- Cumplimiento y gestión del consentimiento informado
- Realización de las rondas de seguridad
- Conciliación de la medicación
- Instrucciones de acceso a proveedores de material quirúrgico y asistencia técnica en el quirófano
- Limpieza y desinfección del material quirúrgico
- Limpieza y desinfección del material endoscópico
- Análisis y gestión de riesgos y bioseguridad durante la realización de obras en hospitales
- Identificación segura en recién nacidos
- Uso de abreviaturas y uso seguro de la función de “cortar y pegar” en las historias clínicas

| Objetivos de calidad de los centros

Por primera vez, en 2020 los objetivos de calidad se estructuraron de acuerdo con el modelo de estándares de Joint Commission International por ser el modelo conceptual elegido para el despliegue de la Estrategia de Seguridad del Paciente y el modelo de calidad en los hospitales. De acuerdo con ello, los 38 objetivos de seguridad del paciente cuyos indicadores son objeto de monitorización desde los Servicios Corporativos se han agrupado bajo las siguientes líneas de actuación:

- Objetivos Internacionales de Seguridad del Paciente (IPSG)
- Evaluación de los pacientes (AOP)
- Anestesia y atención quirúrgica (ASC)
- Manejo y uso de los medicamentos (MMU)
- Prevención y control de infecciones (PCI)
- Mejora de la calidad y seguridad de la atención a los pacientes (QPS)
- Derechos del paciente y la familia (PFR)

Para cada indicador se han definido unos niveles de calidad en los que clasificar a los centros, y a partir de los cuales establecer cada año grados de avance. Al cierre de 2020, el nivel de cumplimiento logrado por los centros es del 70%.

| Alertas clínicas

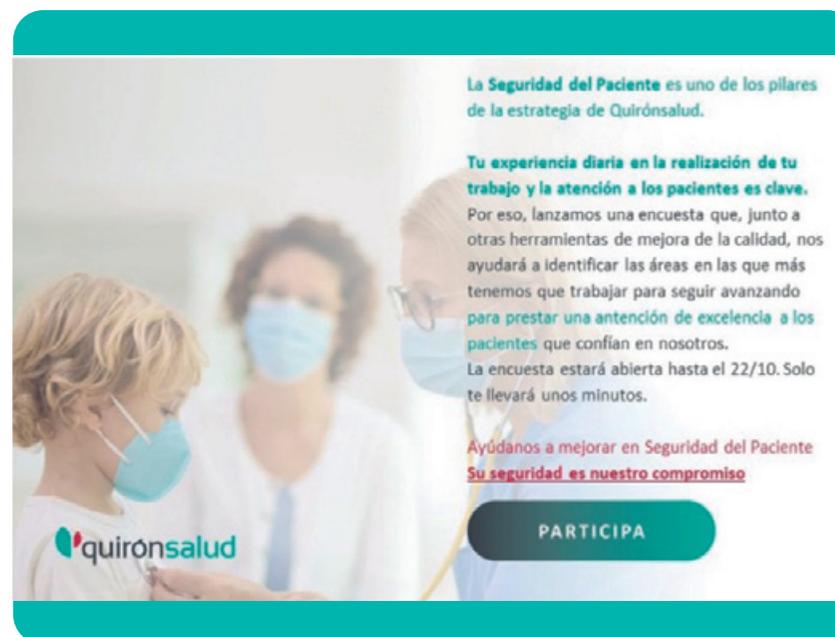
Varios de los incidentes más graves notificados han dado lugar a la emisión de tres **Alertas Clínicas**. El objetivo de estas alertas es difundir aquellas situaciones que, por su frecuencia o gravedad, tienen especial relevancia, con el propósito de hacer llegar sus recomendaciones al máximo número de profesionales posible para prevenir la repetición del evento adverso en cuestión.

De forma inmediata a la recepción de estas alertas, las direcciones médicas de los hospitales del grupo **verifican con los servicios correspondientes que se actúa de acuerdo con los estándares de buena práctica clínica**, y en caso de observar desviaciones, ponen en marcha procedimientos de mejora. En 2020, las alertas se han centrado en las áreas de Ginecología y Obstetricia (empleo del morcelador), Radiodiagnóstico (importancia de realizar una lectura sistemática de las pruebas de imagen independientemente de la sospecha diagnóstica que motiva la solicitud de la prueba) y Anatomía patológica (necesidad de realizar doble lectura en determinados casos y otras buenas prácticas en diagnóstico).

| Acciones de información y formación específicas en seguridad del paciente

Como parte de las acciones para apoyar a los centros en la implementación de la cultura de seguridad del paciente, y con el objetivo de contribuir a mejorar la calidad, reducir el riesgo y alinear a toda la organización con los estándares de seguridad del paciente, se han llevado a cabo, entre otras muchas, las siguientes actuaciones corporativas:

- Lanzamiento de la **encuesta de seguridad del paciente** para medir la cultura de seguridad, y a partir de los resultados, desarrollar acciones de mejora. En una primera fase se ha lanzado en los dos hospitales que están trabajando para lograr la acreditación JCI en 2021. En una segunda fase, se prevé realizar con carácter bienal en todos los centros del grupo.



La **Seguridad del Paciente** es uno de los pilares de la estrategia de Quirónsalud.

Tu **experiencia diaria en la realización de tu trabajo y la atención a los pacientes es clave**. Por eso, lanzamos una encuesta que, junto a otras herramientas de mejora de la calidad, nos ayudará a identificar las áreas en las que más tenemos que trabajar para seguir avanzando para prestar una atención de excelencia a los pacientes que confían en nosotros. La encuesta estará abierta hasta el 22/10. Solo te llevará unos minutos.

Ayúdanos a mejorar en Seguridad del Paciente
Su seguridad es nuestro compromiso

PARTICIPA

Acciones de información y formación específicas en seguridad del paciente

● Lanzamiento de la campaña de comunicación “**6 meses, 6 objetivos para mejorar la seguridad del paciente**”, mediante la cual se pretende dar a conocer cada uno de los objetivos internacionales de seguridad del paciente (IPSGs) a través de distintos canales de comunicación. La implementación de los 6 IPSGs definidos por la OMS junto con la Joint Commission Internacional, resulta imprescindible para prestar una atención segura y su propósito es promover acciones de mejora específicas dirigidas a las situaciones de mayor riesgo.



Formación en metodología causa raíz

En el 2020, se ha continuado impartiendo formación a las comisiones de seguridad del paciente de los centros en la metodología de **Análisis Causa Raíz** para el análisis de los eventos centinela o que potencialmente pudieran derivar en un evento de este tipo. Esta metodología aporta un método estructurado de análisis, mediante el cual se realiza una revisión profunda del proceso de atención con el fin de identificar la causa/s subyacentes de este tipo de eventos.

El objetivo de esta formación es el de entrenar a los miembros del núcleo de seguridad, para que, ante la ocurrencia de un evento centinela, se pueda identificar con confiabilidad qué pasó, porqué pasó, y qué podemos hacer para evitar que se repita.

Otras acciones de interés

Igualmente, y con objetivo reducir los riesgos asociados a las deficiencias en la cumplimentación de la historia clínica y el consentimiento informado, tanto desde el punto de vista de la responsabilidad civil médica como de la calidad y seguridad del paciente, se realizó **una sesión de formación online sobre las implicaciones medicolegales de la historia clínica** a la comisión de seguridad del paciente del grupo.

Para contribuir a la máxima difusión de las acciones corporativas relacionadas con la seguridad del paciente, se ha creado un espacio en la intranet corporativa donde se publican de forma periódica noticias generales de interés en materia de seguridad del paciente.

Indicadores de calidad en hospitalización y Peer Review

En el marco de la integración con el modelo de calidad del grupo Fresenius, durante el año 2020 se han seguido monitorizado trimestralmente 45 indicadores de calidad de la hospitalización (IQI) del Grupo Helios. Estos indicadores están centrados en volumen y de mortalidad de procesos complejos. En nuestro caso, los 45 indicadores seleccionados sirven para monitorizar el 29% de la casuística atendida en régimen de hospitalización.

Los resultados se publican trimestralmente en la herramienta Business Intelligence corporativa, conforme se consolida el Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) de cada período, y permiten comparar el desempeño de los hospitales Quirónsalud entre sí, con la media de nuestro grupo y con las medias alemanas, ofreciéndose así una oportunidad única de benchmarking a nivel internacional.

Además, en el seno del programa de calidad de Quirónsalud, todos los hospitales realizan la autoevaluación de su práctica clínica en aquellos indicadores de calidad en los que presentan desviaciones con respecto al estándar, tanto en los citados IQM como en otros indicadores de adecuación y seguridad de la práctica clínica validados a nivel internacional (los otros indicadores de seguridad que se monitorizan a nivel corporativo son los definidos por la AHRQ)

Esta autoevaluación realizada por cada hospital se complementa con un proceso de Peer Review (revisión por pares) en aquellos centros en los que no se observa mejoría en el tiempo en los resultados. Se trata de un instrumento de mejora de la calidad asistencial basado en el intercambio de información entre profesionales sanitarios. Durante el Peer Review se analizan de forma sistemática los procesos asistenciales de pacientes en determinados indicadores, para identificar potenciales problemas y establecer medidas de corrección. El núcleo de este procedimiento es la discusión protocolizada de los casos cara a cara entre el equipo de revisores y los responsables médicos del hospital.

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

Como otras muchas actividades, el Peer Review se ha visto entorpecido por la pandemia. Así frente a los 8 inicialmente programados para el año 2020, finalmente solo se han realizado:

- Un Peer Review del proceso de la fractura de cadera intervenida quirúrgicamente (Hospital Ruber Juan Bravo). Esta revisión está orientada a mejorar la atención a los pacientes con fractura de cadera, en consonancia con las prácticas internacionales más excelentes.
- Merced a la estrategia de mejora de la atención a estos pacientes, en el grupo Quirónsalud el 82,4% de los pacientes mayores de 65 años con fractura de cadera son intervenidos en las primeras 48 horas, muy por encima de la media de nuestro país según publicación de la OCDE (48,4%).
- De la misma forma se ha realizado un Peer Review del proceso de la insuficiencia cardiaca en el hospital Quirónsalud Ciudad Real.

Procesos de auditoría de la documentación clínica en los hospitales del grupo

Durante el año 2020 se ha continuado el proceso ya iniciado de auditoría de las historias clínicas en los hospitales del Grupo, con el objetivo de mejorar la calidad de la información clínica y asistencial.

Debido también a las restricciones de movilidad provocadas por la pandemia, durante este año se han realizado sólo dos auditorías en los centros Policlínica Gipuzkoa y Hospital Quironsalud Palmaplanas. Las conclusiones de estas auditorías se han discutido con los responsables de estos centros, estableciendo una serie de actuaciones formativas para mejorar la calidad de la documentación médica y la codificación, y con ello, la información al paciente y la fiabilidad de sus indicadores.

Auditorías de gestión del riesgo

En 2020 se ha puesto en marcha una nueva herramienta para mejorar la seguridad del paciente, y concretamente, para la **gestión del riesgo**. Se trata de las visitas para el estudio de los riesgos que se han llevado a cabo en seis centros seleccionados por sus posibilidades de mejora en la seguridad del paciente.

Los objetivos de estas visitas han sido: definir y caracterizar el riesgo del hospital a través del estudio de sus estrategias de calidad, seguridad del paciente y prevención; identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones. Entre otros, se analizaron los siguientes aspectos relativos a la gestión de riesgos del hospital:

- Aspectos de gestión generales
- Organización de la gestión de riesgos
- Gestión de reclamaciones
- Historia Clínica
- Circuito del medicamento
- Control de infección
- Gestión de riesgos en urgencias
- Gestión de riesgos en bloque quirúrgico y obstétrico

Tras la visita, los hospitales han elaborado un plan de mejora, cuyo grado de implantación se ha evaluado al finalizar el año.

Adicionalmente, y para hacer un seguimiento completo y exhaustivo de los riesgos relativos a la salud y seguridad de los pacientes, se ha diseñado un **cuadro de mando** con los principales KPI de siniestralidad, que permite medir y conocer la casuística de la siniestralidad de los hospitales y obtener así una visión de conjunto de la realidad, para adoptar acciones de mejora de forma inmediata.



Line On 40Hz On

LVL 01
SEP 1
11/07/17 11:58:49

LVL 31
SEP 50

AF On Line On 40Hz On Page 6

aVR

LVL 08
SEP 8

V3

LVL 15
SEP 18

aVL

LVL 08
SEP 15

V4

LVL 15
SEP 21

aVF

LVL 01
SEP 2

V5

LVL 12
SEP 27

Excelencia y calidad en la prestación de servicios



El Sistema de Gestión del Grupo Quirónsalud tiene sus pilares en los más exigentes estándares de calidad, seguridad del paciente, gestión ambiental y energética.

Los principios básicos del Sistema de Gestión del Grupo Quirónsalud son:

- Una estrategia común basada en la experiencia y la seguridad del paciente.
- La transparencia, contribuyendo al entendimiento y la fiabilidad de los resultados.
- Benchmark de la información, proyectos y resultados para favorecer la mejora continua de los hospitales, servicios centrales y empresas del grupo.
- La implicación y participación de todos los profesionales.

I Certificaciones y acreditaciones

El modelo de gestión de calidad definido para el Grupo Quirónsalud conlleva la obtención de certificaciones y acreditaciones externas a cargo de entidades de referencia, como herramienta de fomento de la mejora y reconocimiento externo de los logros.

En este ámbito, hay una serie de certificaciones y acreditaciones básicas de obtención obligatoria por todos los centros Quirónsalud, en el medio plazo, subdivididas a su vez en Nivel 1 (Generales: Calidad - ISO 9001, Medio Ambiente - ISO 14001 y Seguridad de la información - ISO 27001) y Nivel 2 (Específicas: Seguridad del paciente – UNE 179003, Prevención infección – UNE 17906, Reproducción asistida – UNE 179007 y Gestión energética – ISO 50001).

Adicionalmente a lo anterior, hay una serie de certificaciones y acreditaciones cuyo logro se asocia al nivel de excelencia, siendo obligadas para grandes hospitales: Nivel 3, JCI (Joint Commission International), EFQM (European Foundation Quality Management) y QH*** (Quality Healthcare).

Por otra parte, la situación extraordinaria provocada por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2 ha generado nuevas exigencias en los requisitos de limpieza, higiene, control y organización para todos los sectores. Esto ha llevado a las entidades certificadoras a desarrollar una serie de guías con recomendaciones para validar las buenas prácticas en la gestión de todo tipo de instalaciones y servicios en la vuelta progresiva a la normalidad.

Con ese objetivo, todos los hospitales del grupo se han sometido a un riguroso proceso de auditoría para corroborar la idoneidad de todas las medidas adoptadas para proteger la salud de nuestros pacientes, siendo el primer grupo hospitalario de España, en acreditar que sus centros han implantado las diferentes **medidas organizativas y protocolos que garantizan la prevención y control de la enfermedad COVID-19**, dentro de sus instalaciones.

Todos los hospitales del Grupo, así como Quirónprevención, han obtenido la **certificación de Protocolo Seguro COVID** emitida por entidades externas acreditadas, Applus+ (hospitales de mercado privado) y AENOR (FJD y los tres hospitales concesionarios de Madrid), tras comprobar que son espacios protegidos, controlados y alineados con los estándares más exigentes frente a la pandemia causada por el coronavirus. También han obtenido esta certificación las tres residencias de mayores del Grupo.

Las certificaciones han destacado, por un lado, la gestión de la crisis durante la primera ola, así como las medidas puestas en marcha a la hora de retomar de forma paulatina el resto de actividad asistencial.

Por su parte, Quirónprevención ha creado su propio distintivo de “Protocolo Seguro COVID-19” para certificar los espacios de trabajo seguros.

Adicionalmente a este esfuerzo, y a pesar de la pandemia, durante el 2020 se ha seguido trabajando en la mejora del sistema de gestión de calidad, tanto en la obtención de nuevas certificaciones como en la consolidación de las ya disponibles.

Como año excepcional, las auditorías han sufrido una variación temporal respecto a los años anteriores: las internas se han retrasado al último trimestre del año, mientras que las externas se han iniciado en diciembre de 2020 y se habrán finalizado en marzo de 2021. Por lo tanto, los nuevos certificados, así como las renovaciones que correspondan, se emitirán en el primer trimestre de 2021.

I Certificaciones y acreditaciones

Al cierre de 2020, las certificaciones y acreditaciones del grupo son las siguientes



Certificados en **Gestión de la Calidad** basados en la norma **UNE-EN-ISO 9001:2015**. El Hospital Quirónsalud Huelva, Hospital Quirónsalud Santa Cristina y el Centro de Protonterapia se encuentran en proceso de certificación para su integración en el multisite de ISO 9001 de hospitales privados; su consecución supone la certificación de todos los centros españoles en esta norma. Asimismo, Quirónprevención cuenta con su propio certificado conforme a esta norma.



La **UNE 179003** en **Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente** está en proceso de certificación en Hospital Universitari Sagrat Cor, Hospital Quirónsalud Valencia y Hospital Quirónsalud Clideba para sumarse a los diez que ya lo están: Centro Médico Teknon, Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital Universitario General de Cataluña, Hospital Quirónsalud Barcelona, Hospital Universitari Dexeus, Hospital El Pilar, Hospital Quirónsalud Torre Vieja, Hospital Quirónsalud Murcia, Policlínica Guipúzcoa y Hospital Quirónsalud Santa Cristina.



La certificación en **UNE 179006: Prevención de la Infección** se mantiene en 8 hospitales superando sus correspondientes auditorías externas de seguimiento: Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital General de Villalba, Hospital Universitario Infanta Elena, Fundación Jiménez Díaz, Centro Médico Teknon, Hospital Universitario General de Cataluña, Hospital Quirónsalud Málaga y Hospital Quirónsalud Torre Vieja.



UNE 179007: Gestión de Laboratorios de Reproducción Asistida, en 2020 se certificó Hospital Quirónsalud A Coruña y Ruber Juan Bravo está en proceso, sumándose a los 8 centros que ya lo estaban: Fundación Jiménez Díaz, Hospital de Día Zaragoza, Hospital de Día Donosti, Ruber Internacional, Hospital Quirónsalud Málaga, Quirónsalud Barcelona, Centro Médico Bilbao y Hospital Quirónsalud Valencia. De esta forma, sólo 5 URA's quedan sin certificar, debiendo abordar este objetivo entre 2021 y 2022.



En la norma **ISO 27001: Gestión de Seguridad de la información** están certificados dos hospitales: La Fundación Jiménez Díaz y el Hospital Universitario Infanta Elena. El Hospital Universitario Rey Juan Carlos y el Hospital Universitario General de Villalba están trabajando para su certificación en 2021.



El Multisite de Quirónsalud en **UNE-EN-ISO 14001: Gestión Ambiental**, integrado por 43 centros, continúa dando respuesta a las mejoras planteadas en auditorías externas de años anteriores. Todos los hospitales españoles disponen de certificado en Gestión Ambiental, excepto cuatro, los tres últimos en incorporarse al grupo (Hospital Quirónsalud Santa Cristina, Hospital Quirónsalud Huelva y Quirónsalud Son Verí) y Hospital Quirónsalud Madrid. Por su parte, Quirónprevención cuenta con su propio certificado ambiental conforme a esta norma.



La certificación en **UNE-EN-ISO 50001: Gestión Energética**, continúa consolidándose en los seis hospitales certificados, y en 2021 se prevé la certificación del HQS Córdoba. La situación de las infraestructuras y otros factores condicionantes no permiten una rápida extensión de esta certificación, sin embargo, desde Corporativo se impulsa la mejora de la gestión energética para que todos los centros adopten medidas específicas de mejora del consumo de agua y energía.



En cuanto a la acreditación en el **Modelo Europeo de Excelencia: EFQM**, está sólidamente implantada en cuatro centros: Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz (5 estrellas), Hospital Universitario Infanta Elena (5 estrellas) y se suma la acreditación de Hospital Universitario Rey Juan Carlos (5 estrellas) y Hospital Universitario Sagrat Cor +400. El Hospital Universitario General de Villalba optará a +500 en 2021.



Respecto a la acreditación **Joint Commission International (JCI)**, se lograron varios hitos relativos a la extensión de este modelo de calidad:

Hospitales del grupo acreditados: Clínica Ricardo Palma, Centro Médico Teknon (6º reacreditación) y Centro Médico Imbanaco (Cali, Colombia).

El Hospital Universitari Dexeus y Hospital Universitario Quirónsalud Madrid están abordando con energía las acciones necesarias para acreditarse en 2021.

Certificación de las empresas transversales



Los servicios transversales prestados por HD (Health Diagnóstico) y SPS (Servicios, Personas y Salud) están integrados en los sistemas de gestión de los hospitales y alineados con la estrategia del grupo, y a su vez ambas empresas disponen de sus propios sistemas de gestión:



Servicios, Personas y Salud (SPS) mantiene con éxito la certificación de su multisite en **ISO 9001** en todos los hospitales del grupo donde presta sus servicios y donde colabora activamente en las certificaciones propias de cada hospital.



Health Diagnóstico (HD) dispone de dos multisite en **ISO 9001**, uno para los servicios de Laboratorio y otro para los servicios de Radiodiagnóstico y Medicina Nuclear; en ambos casos integran progresivamente los servicios que va adquiriendo de los diferentes hospitales del grupo. En 2020 incorporaron tres centros y en 2021 incorporarán tres más.

Certificaciones y acreditaciones

Evolución de las certificaciones

2018	2019	2020 (marzo 2021)*
Certificaciones multisite		
2 Sistemas multisite de calidad (ISO 9001) Públicos: 4 Privados: 40+3 residencias	2 Sistemas multisite de calidad (ISO 9001) Públicos: 4 Privados: 42 + 3 residencias	2 Sistemas multisite de calidad (ISO 9001) Públicos: 4 Privados: 44 + 3 residencias
2 Sistemas multisite de Gestión ambiental ISO 14001 Públicos: 4 Privados: 36	2 Sistemas multisite de Gestión ambiental ISO 14001 Públicos: 4 Privados: 38	2 Sistemas multisite de Gestión ambiental ISO 14001 Públicos: 4 Privados: 38
Multisite ISO 50001: 6 hospitales	Multisite ISO 50001: 6 hospitales	Multisite ISO 50001: 6 hospitales
Multisite SPS ISO 9001: 32 centros	Multisite SPS ISO 9001: 34 centros	Multisite SPS ISO 9001: 34 centros
Multisite HD Radiodiagnóstico ISO 9001: 7 Centros	Multisite HD Radiodiagnóstico ISO 9001: 7 Centros	Multisite HD Radiodiagnóstico ISO 9001: 10 Centros
Multisite Residencias ISO 158101: 2 residencias	Multisite Residencias ISO 158101: 2 residencias	Multisite Residencias ISO 158101: 2 residencias
	Multisite HD Laboratorio ISO 9001: 33 Centros	Multisite HD Laboratorio ISO 9001: 34 Centros
Certificaciones individuales de calidad		
	ISO 9001: H. Santa Cristina (Obtenido en Junio)	
ISO 9001 Y 14001 HD: Servicio Laboratorio FJD	ISO 9001 Y 14001 HD: Servicio Laboratorio FJD	ISO 9001 Y 14001 HD: Servicio Laboratorio FJD
Certificaciones UNE's (179003; 179006 y 179007)		
179003 Riegos SP: 3 hospitales	179003 Riegos SP: 10 hospitales	179003 Riegos SP: 13 hospitales
179006 Prevención de la Infección: 8 hospitales	179006 Prevención de la Infección: 8 hospitales	179006 Prevención de la Infección: 8 hospitales
179007 Unidad de reproducción asistida: 3 URAS	179007 Unidad de reproducción asistida: 8 URAS	179007 Unidad de reproducción asistida: 10 URAS



Modelo de acreditación Joint Commission Internacional

A lo largo del 2020, los hospitales del Grupo Quirónsalud han continuado trabajando en la implantación del modelo de referencia para la mejora de la calidad y seguridad del paciente, la **Joint Commission Internacional (JCI)**. Quirónsalud ha apostado por el sistema de la Joint Commission, por ser el modelo de calidad más riguroso y exigente a nivel mundial, con el objetivo de ofrecer una atención sanitaria integral, desarrollada bajo los más altos niveles de calidad y de seguridad, desde que nuestros pacientes llegan al centro hasta el momento del alta.

En el mes de febrero, la JCI realizó el simulacro de evaluación (Mock Survey) en el Hospital Universitario Dexeus, en el que se revisaron en profundidad los circuitos y procesos del hospital. Esto ha permitido al centro establecer las líneas de trabajo prioritarias de cara a su evaluación.

Igualmente, en el contexto del COVID, se organizó con la JCI un webinar dirigido a las direcciones médicas y responsables de calidad de los centros, sobre el papel de la calidad y la seguridad del paciente en el marco de la gestión del COVID (*JCI Navigating to the New Normal: What COVID-19 is teaching us about Quality*).

En el mes de noviembre, la Clínica Imbanaco Quirónsalud de Colombia, obtuvo por segunda vez el sello dorado de la JCI, que le reacredita como un centro de excelencia en la atención.



Auditorías

Alcance de las certificaciones

Todos los certificados ISO y UNE del grupo y los centros comprenden la actividad completa que en ellos se realizan: “Las actividades asistenciales y no asistenciales para la prestación de los servicios sanitarios”.

Para las empresas trasversales del grupo, SPS y HD, el alcance es el siguiente:

Health Diagnostic, S.L.U. Servicio de Laboratorio: “Servicio de Análisis Clínicos en las siguientes especialidades: Hematología, coagulación, bioquímica, biología molecular, inmunología, microbiología y parasitología, en todas sus fases: Preanalítica (incluyendo extracción), analítica y post analítica. Servicio de Transfusión”

Health Diagnostic, S.L.U.: Servicio de Radiodiagnóstico y Medicina Nuclear: “Gestión y prestación de servicios de diagnóstico por la imagen imagen y telerradiodiagnóstico y medicina nuclear”

Auditorías internas y externas

A diferencia de años anteriores, debido a la situación COVID, en 2020 se ha auditado internamente una muestra significativa en lugar del 100% de los centros incluidos en el Sistema Multisite de las normas ISO 9001 y 14001. De los 44 hospitales se han auditado 21.

En los casos del Multisite del Sistema de Gestión ISO 9001 y 14001 de Fundación Jiménez Díaz y los hospitales concesionarios de Madrid, el Multisite del Sistema de gestión energética basado en la ISO 50.001, y para el caso de todos los hospitales certificados en las normas UNE 179003, 179006 Y 179007 y 158001, se han auditado el 100% de los centros en 2020.

Respecto a Quirónprevención, se realizaron auditorías internas en 24 centros de trabajo.

Para el Multisite del Sistema de Gestión ISO 9001 y 14001 de Fundación Jiménez Díaz y los hospitales concesionarios de Madrid, el Multisite del Sistema de gestión energética basado en la ISO 50.001, al igual que para todos los hospitales certificados en las normas UNE 179003, 179006 Y 179007 y 158001, se han auditado el 100% de los centros.

Las auditorías internas en 2020 se han retrasado al último trimestre del año y las auditorías externas (certificación) se iniciaron en diciembre de 2020 y finalizarán en marzo de 2021. Por lo tanto, los nuevos certificados se emitirán en el primer trimestre de 2021, que además en el caso de los multisites de ISO 9001 y 14001 tanto de Hospitales Públicos como Privados, corresponde su renovación

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

- Resultados de auditorías previas
- Planes de auditoría anteriores
- Identificación de riesgos
- Requisitos legales
- Criterios y requisitos de la normativa de aplicación
- Alcance específico de cada centro

Premios y reconocimientos a la excelencia asistencial

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

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

Se trata de un plan común a los centros, e integra a los servicios transversales llevadas a cabo por HD y SPS, lo que garantiza la obtención de los resultados focalizado en aquellos procesos identificados de interés en el ejercicio.

Las auditorías internas las realiza un equipo de auditores cualificados que garantizan la objetividad.

Respecto a las auditorías externas, éstas las realiza en el cuarto trimestre del año la correspondiente entidad externa acreditada para cada norma de referencia. Dichas auditorías abarcan el 100% de las certificaciones individuales (179003, 179006 y 179007) y en una muestra significativa de las certificaciones bajo el modelo multisite (9001, 14001 y 50001), así como de los departamentos corporativos.

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

Anualmente se analiza el resultado global de las auditorías para la toma de decisiones en la mejora del sistema: revisión de riesgos y objetivos corporativos, elaboración de documentación corporativa, mejora de HHCC electrónica, monitorización de datos, formación etc.

Muchos de los hospitales Quirónsalud figuran con frecuencia como los mejor valorados en alguno de los rankings que periódicamente se publican.

La Fundación Jiménez Díaz, junto a otros galardones recibidos a lo largo del año, ha sido designada por el Instituto Coordinadas como el mejor hospital español (designada también por UNED como el hospital público más eficiente de Madrid).

El Hospital Universitario Quirónsalud Madrid ha ocupado nuevamente el segundo puesto en el ranking de hospitales privados del Monitor de Reputación Sanitaria (MRS). En ambos estudios, otros hospitales Quirónsalud han obtenido destacados resultados.

La Fundación Jiménez Díaz y el Hospital Universitario Infanta Elena mantienen su acreditación QH***, y el Hospital Universitario Rey Juan Carlos la QH**.

Varios centros han obtenido también menciones a la excelencia en su desempeño asistencial y gestión en los galardones Top 20.

La experiencia de los pacientes y sus familias



En Quirónsalud nos centramos en cuidar la salud y el bienestar de las personas, adoptando un enfoque de medicina personalizada, innovadora, centrada en el paciente y de máxima calidad bajo nuestra seña de identidad: la salud persona a persona.

Queremos convertirnos en el referente en Experiencia de Paciente a nivel nacional e internacional. La Experiencia del Paciente se desarrolla de forma integrada como una de las metas irrenunciables del modelo de gestión de Quirónsalud: mejorar la atención a los pacientes, poniendo a estos, sus necesidades y expectativas, en el centro de todas nuestras estrategias y actuaciones.

En consecuencia, se ha definido un **estándar de gestión** vigente ya en todos los centros orientado a **profundizar en el liderazgo de dirección de los centros en la mejora de la experiencia de paciente**, incorporando esta a la agenda diaria de los máximos responsables de territorios y centros, mediante:

- Existencia de responsables operativos de experiencia de paciente, tanto a nivel territorial como de cada uno de los centros, incorporando esta responsabilidad a la denominación de su cargo.
- Presencia de los responsables de experiencia de paciente en el comité de dirección territorial y de cada centro.
- Inclusión de los indicadores de experiencia (y seguridad) del paciente en los KPI territoriales y de centro, con análisis periódico de sus

resultados (mínimo mensual), promoviendo y monitorizando desde el Comité de Dirección la implantación de acciones de mejora, cuando sea preciso.

El despliegue de la Estrategia corporativa de experiencia de paciente 2019-2021 recogía para 2020 acciones en tres líneas de actuación: profundizar en el liderazgo de los centros en mejora de la experiencia de paciente con el despliegue de acciones de gestión antes expuestas, objetivar la mejora en este ámbito, y mejorar la atención en dos colectivos clave, las mujeres embarazadas y los niños.

En estas líneas se trabajaba intensamente en los dos primeros meses del año, cuando irrumpió con virulencia inusitada el COVID 19, que obligó en cuestión de unos pocos días a reorganizar la atención hospitalaria, y con ella la relación con pacientes y familiares, inclusive la relación entre los propios trabajadores de los centros sanitarios. El uso de equipos de protección individual (EPIs), en ocasiones de muy alta protección, la necesidad de mantener la distancia social entre personas y el completo aislamiento de los pacientes afectados por el COVID 19, marcaron la nueva relación personal sanitario-paciente.

En este nuevo contexto, y sin perder los sólidos fundamentos de la aproximación de Quirónsalud a la experiencia de paciente, gestores y profesionales sanitarios se enfocaron en intentar preservar una atención lo más humana, personalizada y satisfactoria posible, en un contexto general que no solo no la propiciaba, sino que la dificultaba en gran medida. Así:

■ **Se diseñaron procedimientos para proporcionar información sistematizada y periódica a los familiares de los pacientes hospitalizados por COVID 19:** dos veces al día, tras el pase de visita médica, desde el Servicio de Atención al Paciente de cada hospital (reforzado por profesionales de otras áreas) se llamaba a los familiares informándoles de la evolución del paciente.

- A los pacientes “menos graves”, los profesionales sanitarios les facilitaban videollamadas con sus familias para que ellos mismos les informaran de su estado.
- Las cartas de ánimo a los pacientes, de familiares y desconocidos, se compartían con los pacientes para animarles y hacer más llevadera su situación de aislamiento.

■ **Se reorganizaron los procesos de atención para preservar la seguridad y prevenir el contagio:**

- En hospitalización se diferenciaron áreas COVID de otras.
- En urgencias se establecieron circuitos COVID.
- En Consultas Externas se potenció la atención telefónica y por videollamada de los pacientes afectados por patología no COVID que, temerosos de un posible contagio, limitaban su asistencia al hospital, con el posible riesgo que hubiera supuesto para la evolución de su enfermedad si no se hubieran implantado estas consultas no presenciales.

Todos estos nuevos procesos, y muchos otros cuya descripción trascendería a esta Memoria, se han mantenido a lo largo de 2020 en mayor o menor intensidad según ha sido la evolución de la pandemia, y fueron objeto de acreditación por entidades externas, como se ha indicado anteriormente en el capítulo de Excelencia y calidad en la prestación de servicios.

Además, tras el primer estado de alarma, se llevó a cabo una nueva reorganización de los hospitales para, sin dejar de atender a los pacientes afectados por COVID 19, recuperar los niveles previos de atención a pacientes no COVID:

■ **Limpieza y desinfección profunda de unidades asistenciales** en la medida que la presión de la pandemia se reducía y se preparaban para nueva actividad no COVID.

■ **Implantación de procedimientos de screening del COVID 19 en pacientes que acudían a los hospitales:**

- Control de accesos y toma de temperatura en áreas ambulatorias
- Realización de pruebas para el diagnóstico del COVID 19 en pacientes que iban a ingresar o a ser sometidos a un procedimiento invasivo.

■ **Reprogramación de citas y procedimientos cancelados**, llamando a los pacientes por orden de prioridad clínica para facilitarles nuevas citas, llamadas que en muchas ocasiones fueron realizadas por los propios médicos especialistas.

■ **Reorganización de los turnos de vacaciones del personal**, que una vez más demostró su profesionalidad y humanidad, poniendo por delante las necesidades de los pacientes para aumentar actividad en los periodos de menor incidencia de la pandemia, y dar respuesta a los retrasos asistenciales originados por las sucesivas olas de afectación con el COVID 19.

En este contexto, ciertamente nuevo y complicado, se llevaron a cabo las acciones de despliegue de la Estrategia de Experiencia de Paciente (necesariamente supeditadas a la pandemia) y las medidas de situación de la experiencia de paciente.

I Mejora de la atención al embarazo y parto

A lo largo del 2020 se ha continuado trabajando en el desarrollo del proyecto de **Mejora de la experiencia en el embarazo y parto** que tiene por objeto ofrecer una excelente experiencia de la gestante en **todo el proceso de atención**, transformando las interacciones y comunicaciones para asegurar un acompañamiento continuo y la fidelidad y retorno al hospital. Para ello, se han continuado trabajando en tres ámbitos: reforma y actualización de las áreas de obstetricia¹, y completando la definición de la figura de la *Matrona Assistant* y modelización del proceso en los sistemas informáticos, para adecuar el flujo al journey de referencia. Asimismo, se han seguido realizando sesiones clínicas interhospitalarias, solo interrumpidas durante la peor época de la primera ola de la pandemia.

En los primeros meses de 2020 se levantó la web específica de embarazo y parto con información sobre las instalaciones, servicios y profesionales de cada hospital, junto con la posibilidad de gestionar citas.

La *Matrona Assistant* responde a una figura demandada por las mujeres durante su proceso de embarazo, que busca **mejorar la calidad asistencial** percibida por todas sus gestantes en todos los Hospitales del Grupo. Este nuevo servicio pretende lograr los siguientes objetivos:

- **Cubrir mejor las necesidades de salud** que muestran las mujeres en relación con su embarazo, parto y postparto.
- **Potenciar la confianza y fidelización de la mujer** embarazada-madre en todos los hospitales del grupo.
- **Mejorar la vinculación** de las mujeres embarazadas con las matronas antes del ingreso para el proceso de parto.
- **Fomentar la relación matrona-embarazada** para crear un ambiente de confianza en el momento del nacimiento.

El servicio se presta de forma eminentemente digital con una cobertura a todos los centros del Grupo, fomentando así más usuarios digitales

y consiguiendo un estrecho acompañamiento durante toda la etapa del embarazo y postparto. Los servicios presenciales deberán ser prestados a nivel de cada centro.

Merced a estas y otras acciones, el NPS de Obstetricia en 2020 ha sido de 59, habiéndose visto afectado por la restricción de acompañantes y visitas y la necesidad de acelerar los procesos de alta derivados de las medidas de reorganización de la actividad hospitalaria provocadas por la pandemia.



¹ Se ha completado la ampliación y reforma de las áreas materno-neonatales del Hospital Quirónsalud Marbella y del Hospital Quirónsalud Santa Cristina, y de la UCIN del Hospital Quirónsalud El Pilar. Debido al impacto asistencial de la pandemia, ha sido preciso posponer las reformas previstas en HQS Málaga y HQS Barcelona.

Otras acciones de grupo orientadas a la mejora de la experiencia de paciente

Información sobre COVID a pacientes en Contact Center

Desde el Contact Center se han impulsado diferentes acciones para atender, gestionar eficazmente y contribuir a organizar de una manera óptima la atención a los pacientes:

- Teléfono exclusivo de citación para atención al COVID, uno en Quirónsalud y otro en Quirónprevención. En este teléfono se montó un mapa de voz con dos opciones:
 - Información, donde se referían temas generales del COVID, que manaban de las directrices gubernamentales.
 - Posibles contagiados con asesoramiento, en este caso se hacían un primer filtro de los agentes que derivaban a los doctores de Hospital Digital.
- Creación dentro del 901 corporativo de una opción exclusiva de Pruebas COVID.

Difusión de buenas prácticas en Experiencia de Paciente

Para recoger toda la información relativa a la Experiencia del Paciente, se ha creado un espacio en la intranet corporativa, que se actualiza semanalmente con los siguientes apartados:

- Noticias generales relevantes en materia de EXP.
- Selección semanal de los agradecimientos que reciben los profesionales, de pacientes y familiares, que se han sentido en buenas manos y han querido transmitirnos su gratitud y, en ocasiones, compartir sus vivencias con otras personas a través de agradecimientos escritos o redes sociales para poner en valor su experiencia con Quirónsalud.

- Recopilación de más de 45 casos de Buenas Prácticas de cualquier ámbito del hospital con resultados de impacto que tienen como fin la implantación o adaptación a nuestros centros.

Formación

Con los necesarios ajustes motivados por la pandemia, en 2020 se han continuado realizando acciones formativas para impulsar la mejora de la experiencia de paciente. Así, se ha mantenido la **formación on line de profesionales de primer contacto para que conozcan y compartan la filosofía de “Trato y Tratamiento”** que impulsa la relación con el paciente en Quirónsalud. A lo largo de este año se ha impartido formación a 56 grupos con un total 466 participantes.

También se ha impartido en todos los territorios un curso, “Impulsando la Experiencia del Paciente”, dirigido a mandos intermedios con 265 participantes.

Otros cursos a destacar han sido “Sentido y Compromiso” con 16 participantes; “Compromiso SPS”, en el que han participado 147 participantes y “Nuestros valores y nuestra Filosofía”, con 38 participantes.

En el área de urgencias, la formación se está reorientando a píldoras de formación dirigidas a médicos, enfermeros y personal de admisión.

Resultados en experiencia de paciente

Disponemos de dos herramientas de medición de la experiencia de paciente en los centros Quirónsalud: las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones de los pacientes con la atención recibida y la monitorización sistemática del nivel de recomendación, y la valoración de los servicios mediante el Net Promote Score (NPS).

Ratio de 8 quejas o reclamaciones por cada 10.000 actos asistenciales
Descenso del 23,14% respecto al año anterior
95% respondidas en menos de 15 días

Felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones

A principios de 2020 se implantó la nueva herramienta corporativa de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones, que entre otras funcionalidades conlleva una mayor trazabilidad del proceso de gestión de estas y mayores posibilidades de explotación y análisis, a partir del cual desplegar acciones de mejora de los servicios.

En 2020 se registraron en los centros de Quirónsalud un total de 9.455 quejas y reclamaciones, que representan una tasa de 8,06 por cada 10.000 actos asistenciales, lo que supone un descenso del 23,14% respecto a 2019, año en el que se registraron 12.241 quejas por 10.000 actos.

Las áreas que concentran dichas quejas son las Consultas Externas (38,6% de las reclamaciones registradas) y Urgencias (23% de las reclamaciones registradas), como ya sucedió durante el 2019.

quirónsalud | Hospitales - Grupo Quirónsalud

Alarma Reclamación Guía Agradecimientos Sugerencia Informes Mant.

Bienvenido usuario Centro Cancelar Sesión

Nueva Reclamación

Datos Generales >> Intervenciones >> Categorización >> DI. Categorización >> Resumen

Datos Generales de la Reclamación

Centro *	Hospitales - Grupo Quirónsalud	Centro Paciente *	Hospitales - Grupo Quirónsalud
Fecha Registro	22/09/2020	Fecha Reclamación *	
Fecha Límite Respuesta		Patrimonial/Responsabilidad Civil	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Vía Recepción *	—Seleccione Vía Recepción—	Organismo Procedencia *	—Seleccione Organismo de Procedencia—
Reclamación Ineficaz	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No	Requiere Acción Mejora	<input type="checkbox"/>
Resumen Reclamación			
Fichero Adjunto *	Seleccionar Archivo Ningún archivo seleccionado		

Seguiente >

En 2020 no solo se ha logrado reducir el número absoluto y relativo de quejas, sino que también se ha logrado agilizar su gestión y resolución. Así, el 94,8% de las quejas son respondidas en menos de 15 días naturales frente al 87,4 % a cierre del año anterior, siendo el tiempo medio de respuesta de 7,12 días contra los 10,83 días de 2019.

En el apartado de felicitaciones, la atención a los **pacientes afectados por COVID 19** ha dado lugar a un amplio reconocimiento de pacientes y familiares a los esfuerzos de los profesionales. Así se han registrado un total de **10.737 agradecimientos y felicitaciones**, muchos de una gran emotividad.

NPS

El NPS se lleva a cabo en todos los centros del grupo con una misma metodología: envío de un correo electrónico 48 horas después de finalizar la atención en el centro Quirónsalud.

En 2020, casi 480.000 pacientes mostraron su valoración sobre la atención recibida en nuestros centros, un menor número de encuestas resultado de la interrupción de la encuestación durante la primera ola de la pandemia, desde mediados de marzo a principios de junio de 2020, unida a la reducción de la actividad global por impacto de la pandemia.

Esta variación recoge ya el efecto del despliegue de la encuesta en los nuevos centros de Colombia, que se han incorporado ya plenamente a la política de calidad del Grupo Quirónsalud.

A cierre de 2020, el NPS Global acumulado se ha situado en 54, repitiendo resultado sobre el habido el año anterior. El impacto de la pandemia en la organización y los procesos hospitalarios antes descrito supuso una quiebra de la mejora de la experiencia de paciente que claramente se manifestaba en el primer trimestre: el NPS de marzo llegó a ser 56,6.

Las áreas asistenciales que se han visto negativamente impactadas por el efecto de la pandemia han sido hospitalización, consultas externas y laboratorio. La rotación del personal de enfermería en el caso de hospitalización y las medidas necesarias para preservar el distanciamiento social, unidas al significativo aumento de la demanda en el caso de Consultas Externas y Laboratorio, están en el origen de la quiebra de la línea ascendente de la experiencia de paciente.

En cirugía ambulatoria la experiencia de paciente se ha mantenido en los niveles de excelencia previos. En Urgencias y Radiodiagnóstico la experiencia de paciente ha mejorado respecto a 2019.

Área asistencial	NPS 2020	NPS 2019
Hospitalización	59	62
Urgencias	42	39
Consultas Externas	56	58
Cirugía Ambulatoria	72	72
Radiodiagnóstico	60	58
Laboratorio	52	60
Global	54	54

Trámites administrativos y esperas son los principales aspectos a mejorar para seguir avanzando en la mejora de la experiencia de paciente.

La seguridad y la privacidad de la información de pacientes



El Grupo Quirónsalud cuenta con un equipo dedicado a la Seguridad de la Información y Protección de Datos, que asegura el cumplimiento normativo y cuyo trabajo en los últimos años nos ha permitido alcanzar un elevado nivel de madurez en materia de seguridad.

Conscientes de que los datos son uno de nuestros activos claves, a lo largo del año 2020 desde Quirónsalud hemos seguido avanzando y adoptando medidas para mantener y mejorar el nivel de cumplimiento de la legislación aplicable. Es por todo lo anterior que hemos llevado a cabo distintas acciones, entre otras:

- Mejora continua en relación con la metodología empleada para obtener los riesgos tecnológicos o de seguridad de la información, adaptándola a los indicadores establecidos en las normas ISO 27001.
- Revisión y actualización de la documentación sobre protección de datos, adoptando también nuevos procedimientos: tratamiento de datos personales en estudios de investigación, seguimiento remoto de ensayos clínicos, tiempo de retención de datos de acuerdo con la legislación regional, organización-estructura de protección de datos en Quirónsalud, formación interna, etc.
- Elaboración de curso de formación para todos los empleados que se publicará en el Portal del Empleado. La idea principal de esta iniciativa es ofrecer formaciones anuales a los empleados del Grupo que se podrán realizar a través del Portal. Adicionalmente, se ofertará a los territorios formación para los centros sanitarios de forma trimestral.
- Participación de una persona del equipo en el Comité de Ética de Investigación con medicamentos del Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, lo cual asegura que la investigación clínica se realiza de acuerdo con las leyes de protección de datos.
- Adaptación a las recomendaciones de la Agencia Española de Protección de Datos en cuanto a la monitorización remota de ensayos clínicos (soporte en el desarrollo de herramientas y documentación), cookies y tratamiento de datos en relación con COVID 19, etc.
- Apoyo a los centros sanitarios en cuanto a la obtención de certificaciones relacionadas con seguridad de la información y otras acreditaciones sanitarias como la Joint Commission.

El Grupo Quirónsalud cuenta con una infraestructura tecnológica que le permite tener una amplia digitalización en cada uno de sus centros asistenciales, poniendo a disposición del personal sanitario y sus pacientes una serie de sistemas y equipos que garanticen tratamientos de calidad.

Esta digitalización a su vez representa una gran responsabilidad para el Grupo ya que, durante el 2020, debido al contexto definido por la pandemia, los hospitales han sido el principal objetivo de ciber-atacantes. Por ello, es imprescindible contar con una estrategia y definir medidas efectivas para proteger los datos de nuestros pacientes y la integridad de nuestros sistemas.

Alineado a esto, nuestra Oficina de Seguridad, cuyo principal objetivo es proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de nuestros sistemas y su información asociada, ha implementado una serie de medidas para incrementar el nivel de madurez en seguridad de la organización, lo cual ya ha sido mencionado en esta Memoria como parte del Buen Gobierno de la compañía.

Asimismo, hemos establecido una estrategia de certificaciones que acrediten y respalden este compromiso con la seguridad y el cumplimiento normativo.

Actualmente el grupo cuenta con certificaciones **ISO 27001: Sistema de Seguridad de la Información**, en Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz, Hospital Universitario Infanta Elena, Quirónprevención y TEBEX.

Se encuentran en proceso de implantación el Hospital Universitario Rey Juan Carlos y el Hospital General de Villalba.

El Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz está acreditado también según ENS (Esquema Nacional de Seguridad).



Investigación e innovación



En 2020 se ha continuado desplegando la Estrategia de Investigación Quirónsalud 2018-2020, resaltando además la labor realizada por los profesionales del Grupo en la generación de conocimiento sobre el SARS-CoV-2.

La potenciación de la **investigación biomédica** y la **innovación** responde a la consecución de **tres objetivos primordiales** para Quirónsalud:

- Estar a la vanguardia del conocimiento científico y contribuir a su generación.
- Facilitar a los pacientes el acceso precoz a las innovaciones diagnósticas y terapéuticas.
- Ofrecer a nuestros profesionales el desarrollo integral de su actividad, no solo en el campo asistencial, sino también en el investigador y docente.

En este marco conceptual, en 2020 se ha continuado desplegando la Estrategia de Investigación Quirónsalud 2018-2020. Además, sin merma de las actividades de despliegue de la Estrategia y desarrollo de la actividad investigadora en otros campos, en 2020 hay que resaltar la labor realizada por los profesionales del Grupo en la **generación de conocimiento sobre el SARS-CoV-2**.

Así, desde los primeros momentos de la pandemia, en los hospitales del Grupo se han puesto en marcha **149 estudios sobre COVID-19**, de los cuales 36 son ensayos clínicos, 100 estudios observacionales y 13 proyectos de investigación. Además, se han publicado cerca de **200 artículos científicos relacionados con el COVID 19**, de los cuales 84 están publicados en revistas de primer cuartil.

Esta actividad investigadora abarca un amplio rango de temáticas que van desde la puesta en marcha de estrategias profilácticas, hasta la búsqueda de nuevos tratamientos, pasando por estudios con nuevos dispositivos y proyectos dirigidos a generar nuevos conocimientos relativos al diagnóstico, evolución, complicaciones y resultados clínicos relacionados con la infección por SARS-CoV-2.

Los investigadores del Grupo han participado en los ensayos clínicos promovidos por la industria farmacéutica, con los fármacos más prometedores para la profilaxis y el tratamiento de la COVID-19. Asimismo, internamente y en colaboración con instituciones privadas, también se están realizando estudios para analizar el efecto de otros tratamientos y compuestos sobre la evolución de la COVID-19. En el campo de la medicina regenerativa cabe destacar los estudios realizados con plasma y células mesenquimales, tanto promovidos internamente, como a través de instituciones públicas.

Los estudios sin medicación abarcan un amplio ámbito de temáticas, que van desde el uso de inteligencia artificial y de biomarcadores para determinar el pronóstico de los pacientes con COVID-19; al estudio de factores clínicos, diagnósticos, pronósticos, genéticos, inmunológicos, éticos, psicológicos, moleculares y relacionados con el bienestar y la atención de los pacientes.

Por especialidades Médicas, Medicina Interna, seguida de Neumología y Cuidados Intensivos, son las especialidades más involucradas en la investigación frente a SARS-COV-2, si bien prácticamente todas las especialidades se han visto representadas en iniciativas científicas relacionadas con la COVID-19.

En 2020, la producción científica de los grupos de investigación que trabajan en los centros Quirónsalud ha continuado aumentando respecto al ejercicio anterior.

1.600 publicaciones científicas en revistas de impacto nacional e internacional, incrementándose un 30% respecto en 2019, manteniendo el factor de impacto medio en torno a 5 puntos.

El Grupo participa en 1.184 ensayos clínicos, un **25% por encima** del dato de 2019.

Durante el año 2020 se han iniciado **más de 300 ensayos**, aproximadamente la mitad de ellos en fases tempranas.

Los ensayos clínicos activos durante 2020 se han desarrollado mayoritariamente en el área del cáncer, las neurociencias, las enfermedades infecciosas, inflamatorias y crónicas y las enfermedades renales, metabólicas y cardiovasculares, siendo en el entorno del cáncer donde se han iniciado más ensayos clínicos en fases tempranas.

En el año 2020 se han realizado numerosos proyectos de investigación y estudios observacionales, muchos de ellos financiados por convocatorias competitivas nacionales e internacionales, centrados en áreas tan relevantes como el cáncer, las enfermedades infecciosas inflamatorias y crónicas y las enfermedades renales, metabólicas y cardiovasculares, entre otros.

Asimismo, se ha iniciado un proyecto a nivel europeo dotado con 10 millones de euros por parte de la Comisión Europea para ser desarrollado en los próximos 4 años. Su objetivo es diseñar y desarrollar una infraestructura, a nivel europeo, que albergue la mayor colección de imágenes de cáncer de próstata, obtenidas por resonancia magnética; junto con información clínica del diagnóstico, tratamiento y seguimiento de los pacientes. En este proyecto participan 20 socios de 11 países distintos, entre los que se incluyen centros de referencia en el tratamiento de cáncer de próstata, entidades líderes a nivel mundial en inteligencia artificial y PY-MES innovadoras.

Con el fin de contribuir al logro de estos resultados, y a su reconocimiento, Quirónsalud ha desplegado las siguientes actuaciones:

- Implementación de procedimientos orientados a la excelencia en la gestión y ejecución de los ensayos clínicos.
- Prestación de servicios de apoyo a los investigadores: apoyo bioestadístico y metodológico, apoyo en la redacción de publicaciones y servicios de documentación bibliográfica.
- Organización de actividades formativas para el personal investigador de Quirónsalud.
- Establecimiento de alianzas para el desarrollo de proyectos e iniciativas en el ámbito de la innovación, firmándose durante el año 2020 diversos acuerdos para promover la excelencia tecnológica.
- Convocatoria de los II Premios de investigación Quirónsalud.

La excelencia de los resultados logrados en el 2020, favorece el planteamiento de nuevos retos para el siguiente año, como reforzar las actividades de formación en diferentes ámbitos de investigación, fomentar el desarrollo e implantación de propuestas innovadoras, continuar trabajando en red y fomentar la multidisciplinariedad y la colaboración con otras empresas líderes en el ámbito de la farmacoterapia, la biotecnología y la tecnología médica, que contribuya a co-crear conocimiento de vanguardia.

Todas ellas y muchas más se desplegarán a través de la **nueva Estrategia de Investigación 2021-2023** que se elaborará en los primeros meses de 2021.

5. Nuestros profesionales





Nuestros profesionales



Empleo de calidad: #PeopleFirst

El Grupo Quirónsalud continúa un año más creciendo y creando empleo de calidad: damos un paso al frente consolidando nuestro proyecto #PeopleFirst

Del orden de 2.000 nuevos profesionales se sumaron al Grupo Quirónsalud en 2020 para hacer frente a los peores momentos de la pandemia

Las personas son una prioridad estratégica para el Grupo Quirónsalud, que continúa avanzando en el proyecto “**PeopleFirst**”, fomentando el orgullo de pertenencia y trabajando en iniciativas que nos lleven a ser referente de prácticas diferenciales en el sector.

PeopleFirst es el conjunto de iniciativas “**por y para las Personas de Quirónsalud**”, englobadas en el Plan Director de Personas, que nos ayudarán a conseguir las prioridades estratégicas que como Grupo nos hemos marcado.



Las personas, una prioridad estratégica



Contar con los **mejores profesionales hoy y en el futuro**, atraer, identificar y desarrollar su talento y ganarnos su fidelización.



Que los profesionales nos sintamos **orgullosos** de trabajar en el Grupo Hospitalario de España y que **nuestro compromiso sea nuestro motor**.

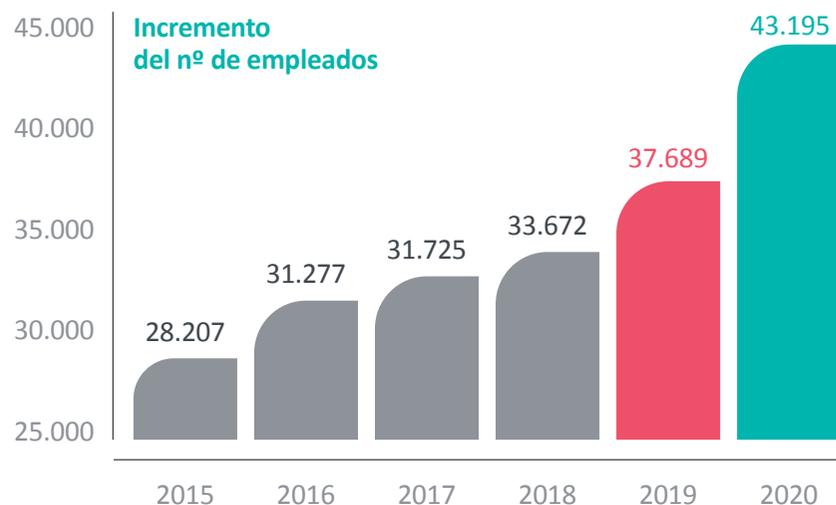


Ser una de las Compañías más deseadas por ser el **Mejor Lugar para Trabajar**, ser referente de prácticas diferenciales en el sector.

5. NUESTROS PROFESIONALES

#Peoplefirst

A cierre de 2020, nuestra plantilla se componía de **43.195 personas**, lo que ha supuesto un **incremento de un 15 %** respecto al año anterior.



Además de las personas en plantilla de la compañía, contamos con la colaboración de los mejores profesionales en las diversas ramas sanitarias.

Distribución de empleados por ubicación

	2020	%	2019	%
ESPAÑA	36.044	84%	33.675	91,63%
LATINOAMÉRICA	6.716	16%	3.076	8,37%
Colombia	5.404	13%	1.846	5,02%
Perú	1.263	3%	1.220	3,32%
Argentina	11	0,03%	10	0,03%
México	33	0,08%		
Chile	4	0,01%		
Panamá	1	0,002%		
Total	42.760	100%	36.751	100%

Clasificación por categoría profesional

	2020	%	2019	%
A-B	2.757	6,4%	2.563	6,97%
C	15.150	35,4%	12.042	32,77%
D	5.367	12,6%	4.143	11,27%
E	14.824	34,7%	13.769	37,47%
F	4.662	10,9%	4.234	11,52%
Total	42.760	100%	42.760	100%

Grupo A -B Dirección- Mandos intermedios

Grupo C Otro personal no Sanitario

Grupo D Otro personal sanitario

Grupo E Personal de Enfermería

Grupo F Personal Facultativo

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

**+75% Contratos indefinidos
en Grupo Quirónsalud**

**100% de nuestros empleados
en España están cubiertos
por convenio colectivo**

El objetivo del Grupo es la simplificación del número de convenios colectivos gestionados, que permita homogeneizar las relaciones laborales en el marco de una empresa multiactividad.

El dialogo social, que permite informar, consultar y negociar con el personal, se lleva a cabo a través de la representación sindical: Secciones Sindicales, Delegados LOLS a nivel estatal, y a través de la representación unitaria, Comités de empresa y Delegados de Personal en los centros de trabajo.

El Grupo define los criterios de la organización del trabajo respetando las limitaciones establecidas en los diferentes convenios colectivos que le son de aplicación.

Algunas de las medidas establecidas por convenios, para una organización eficiente del trabajo que respete las obligaciones adquiridas en la norma colectiva, son las siguientes:

- Jornada de trabajo
- Trabajo a turnos y trabajo nocturno
- Horas extraordinarias
- Distribución irregular de la jornada
- Horario flexible
- Política de movilidad interna
- Movilidad entre centros de trabajo
- Promoción Interna y cobertura de vacantes

Como consecuencia del estado de alarma decretado por la pandemia del SARSCov-19 se pusieron en marcha sistemas de **trabajo a distancia**, que han permitido continuar la actividad de las empresas del Grupo y proteger a la vez a nuestros profesionales.

** En el Informe de Estado de Información No Financiera 2020 del Grupo Quirónsalud se pueden consultar datos detallados y desglosados, por grupos funcionales, relativos al empleo y a las modalidades de contratación, así como sobre remuneraciones medias y su evolución.*

Talento y experiencia de empleado



En el marco de nuestro proyecto PeopleFirst, en 2020 hemos desarrollado diversas iniciativas enfocadas a la atracción y fidelización de talento, así como a la experiencia del candidato y empleado.

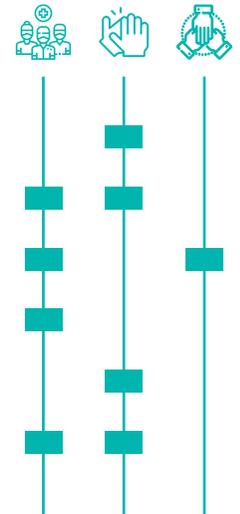
#PeopleFirst + de 60 iniciativas



Horizonte temporal de 3 a 5 años

Agrupadas en 7 ejes

1. Fundamentos de la función de personas
2. Políticas de personas
3. Procesos de personas
4. Desarrollo en Quirónsalud
5. El día a día del profesional
6. Profesionales mercantiles
7. Tecnología HR



- Mejores profesionales**
- Orgullo de Pertenencia y Compromiso**
- Mejor Lugar para Trabajar**

Recogemos a continuación algunas de las iniciativas puestas en marcha:

Experiencia de Candidato: Reclutamiento y Selección

Para los procesos de captación y selección del mejor talento, hemos avanzado en las siguientes iniciativas y procesos relacionados:

- **Digitalización:** Implantación de la nueva herramienta “Talent Clue”.
- **Trazabilidad** de los procesos de reclutamiento y selección, desde el área de personas y negocio.
- Definición, implantación y aprobación de la **Política de Reclutamiento y Selección**.
- Definición, implantación y aprobación de la **Política Vacantes Internas**.
- **BBDD conjunta** de Reclutamiento y Selección del Grupo Quirónsalud.
- **Homogeneización del rol** de las personas.
- Definición de **roles y responsabilidades**.
- Definición de **KPI**. Nivel de Servicio.
- **Atracción** de los mejores profesionales.
- Política de **selección y desvinculación de directivos**: Incorporación del programa “Outplacement”.
- **Homogeneización** de la imagen proyectada como compañía.

Experiencia de Candidato: Onboarding

Buscamos acelerar la incorporación de los nuevos profesionales al Grupo, ayudándoles a adaptarse e integrarse de manera ágil y cercana en la cultura empresarial y los valores que caracterizan a Quirónsalud.

- **Modelo de acogida** “ON Quirónsalud”, único para todo el Grupo.
- Mismos circuitos, roles y responsabilidades en todo el Grupo.
- **Experiencia de incorporación** unificada, cercana, ágil y digital.

- Análisis y homogenización de la **documentación de acogida**.
- **Itinerarios formativos** únicos por perfil.
- **Digitalización**.
- Planes de acción enfocados a ser **Mejor lugar para trabajar**.
- **Mensaje de bienvenida del CEO** y otros miembros clave de la Compañía.

Experiencia de empleado e-NPS

Queremos hacer partícipes a nuestros empleados, escuchándoles y dándoles voz y oportunidad, **impulsando el cambio que necesitan las personas, contando con las personas**.

Para ello, queremos medir y relacionar la experiencia del empleado (eNPS) con la de paciente (NPS): lanzamos la **Encuesta Grupo Quirónsalud España** (excepto Hospitales Públicos y Quirónprevención).

Comunicación interna y Marca empleadora

Como iniciativas en estos aspectos destacamos, entre otras, las siguientes:

- **Nuevos canales de comunicación Interna:**
 - Herramienta de envíos de email para segmentar y medir.
 - Herramienta streamings y eventos online.
 - Creación de tres newsletters: actualidad, formación e investigación.
- **Transmisión de mensajes de compañía y cultura de Grupo:**
 - Noticias y principales hitos de los ejes estratégicos del Grupo.
 - Semana de la enfermería en el año internacional de Enfermería.
 - Semana del medio ambiente con motivo del día internacional de Medio Ambiente.

| Talento y experiencia de empleado

- Coronavirus:
 - Campañas de acompañamiento, motivación y Grupo: #GraciasQuirónsalud; Iniciativas positivas; Un día menos.
 - Unificación de mensajes de prevención y nueva normativa de seguridad.
 - Encuestas para análisis de necesidades ante el teletrabajo.
 - Información y pasos a seguir en caso de contacto estrecho con positivos en COVID-19.
 - Estandarización de mensajes ante la vacunación de la COVID-19.
- Arranque de campaña de seguridad del paciente:
6 meses, 6 objetivos de seguridad del paciente.
- Lanzamiento de **POR SER QUIRÓNSALUD**: el programa de ventajas exclusivas para empleados del Grupo Quirónsalud.

Eventos

- **Trivu**: The battle by POW: auténticos
- **Talent Day Madrid**: Profesionales conectados, vinculados e informados gracias a la tecnología durante la COVID-19.
- **Talent Day Barcelona**: CONNECTING HEALTH & TALENT 360º Gestión de Personas en la era virtual y de la incertidumbre.
- **Corporate Learning**: REINVENTING LEADERSHIP FOR CURRENT CHANGING TIMES. El liderazgo como agente de cambio en la organización.

Eventos

Talent Beats: El objetivo de esta iniciativa, que hemos puesto en marcha en colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria, es acercar al alumnado al mundo laboral en un entorno seguro y de excelencia. El alumno elige su hospital de referencia durante todo el Grado de Enfermería y cuenta con una tutorización personalizada y actividades de aprendizaje dirigidas. Al finalizar su formación pasa a formar parte del equipo del hospital con un contrato mínimo de 2 años de duración.

Talent Beats ha obtenido el premio Tea Cegos en la categoría de **atracción e integración del Talento**. Estos premios a las Mejores Prácticas en Recursos Humanos reconocen aquellas iniciativas de las compañías por innovar, implantar las mejores prácticas, aportar valor en sus actuaciones y diferenciarse del mercado, a la vez que generar un cambio organizacional e impulsar el desarrollo de sus profesionales.

También ha obtenidos el premio Cinco Días a la **acción empresarial más innovadora ligada a la Universidad**: Premios a la Innovación Empresarial 2020 del periódico Cinco Días, que reconocen aquellas iniciativas más innovadoras en el mundo de la empresa en España.

En 2020, Quirónsalud se sitúa como la empresa más atractiva para los estudiantes de Ciencias de la Salud y Medicina, según el estudio **Universum Most Attractive Employers**.

Este estudio revela cuáles son las empresas que prefieren los estudiantes de España, y qué valoran los jóvenes en el tejido empresarial al que accederán en el futuro.

Los estudiantes han valorado, entre otros aspectos, el empleo seguro, los altos estándares éticos, la conciliación entre vida profesional y personal y las buenas vías de desarrollo para su futura carrera, como factores más positivos de nuestra compañía.



Gestión de la diversidad, la igualdad y la inclusión



Quirónsalud sigue apostando firmemente por un equipo diverso e inclusivo, sumando talento y aportando habilidades y competencias diferentes y complementarias.

Continuamos impulsando las mejores prácticas para avanzar en la gestión de equipos mas diversos e integrados, en un ambiente de trabajo inclusivo que favorezca la suma de talento y nos permita superar retos y alcanzar los mejores resultados.

Nuestro **Código Ético y de Conducta** prohíbe expresamente cualquier causa de discriminación, respetando en todo momento la legislación aplicable:

- En contra de la discriminación y la promoción de la igualdad de oportunidades, apoyamos la igualdad y tomamos una postura clara contra la discriminación. Nadie puede ser discriminado nunca, por ejemplo, por su color de piel, raza, género, religión, opiniones políticas, edad, constitución física, orientación sexual, apariencia u otras características personales.

Diversidad de género



73 %

de la plantilla
de Quirónsalud
(31.134 mujeres)



25 %

de mujeres
en puestos
directivos



8.552

mujeres
incorporadas
a la plantilla en 2020

El colectivo de mujeres tiene una presencia muy relevante en Quirónsalud, alcanzando el 73% de la plantilla en 2020 y superando ampliamente esta cifra en el área de enfermería; por tanto, es muy importante para el Grupo dar respuesta a las necesidades y roles de las mujeres, tanto en la empresa como en la familia.

Distribución de empleados por sexo en el Grupo Quirónsalud:

	2020	%	2019	%
MUJERES	31.134	73,5%	26.929	73,27%
HOMBRES	11.267	26,5%	9.822	26,73%
Total	42.581	100%	36.751	100%

Formando parte de la Alta Dirección del Grupo, en la que se incluyen los miembros del Comité de Dirección y Direcciones territoriales del Grupo, hay un 25 % de mujeres en 2020. En 2018, este dato fue del 18% y en 2019 del 23%, por lo que es de destacar la tendencia favorable en este indicador de diversidad.

En 2020, 8.552 mujeres se han incorporado a la plantilla, más del doble que en el año anterior.

Se han implementado medidas y beneficios sociales con el objetivo de mejorar la conciliación familiar y laboral de los empleados, tales como mejoras a la maternidad, principalmente en materia de lactancia y de derecho de reserva de puesto de trabajo en los supuestos de excedencia voluntaria por guarda legal de un hijo/a menor de 12 años, retribución flexible (cheques guardería), ampliación de permisos retribuidos y no retribuidos que permitan mejorar la conciliación, y ayuda al estudio para hijos menores de edad y hasta diferentes niveles de formación.

Así mismo, en varios centros se han elaborado [Protocolos frente al acoso sexual y por razón de sexo](#), [Decálogos de lenguaje para la igualdad](#), así como [Comisiones de igualdad](#) para asegurar el seguimiento y la vigilancia de estos aspectos.

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

A principios de marzo de 2020, antes de decretarse el estado de alarma, se firmó el [I Plan de Igualdad de Oportunidades de IDCQ Hospitales y Sanidad, SLU](#). Su seguimiento se vió ralentizado por la pandemia, pero no dejaron de realizarse actuaciones que lleven al cumplimiento de las medidas acordadas en él. Este plan afecta a más de 13.000 personas del grupo y al finalizar el año se habrán constituido dos mesas negociadoras más de empresas Quirónsalud para la elaboración de planes de igualdad que sigan la línea marcada por el anterior.

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

Los [Protocolos contra el acoso sexual y laboral](#) y los [Decálogos del Lenguaje de la Igualdad](#) son herramientas implementadas en nuestros centros, conscientes del poder del lenguaje tanto en ámbitos cotidianos como en entornos profesionales, y cómo éste influye en las percepciones, las actitudes y el comportamiento. En Quirónprevención se ha creado en este sentido la [Comisión de Violencia Laboral](#).

I Gestión de la diversidad, la igualdad y la inclusión

Diversidad generacional

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

Distribución de empleados por edad en el Grupo Quirónsalud:

	2020	%	2019	%
<30 años	8.222	19,3%	7.001	19,05%
30-50 años	25.631	60,2%	22.312	60,71%
>50 años	8.728	20,5%	7.438	20,24%
Total	42.581	100%	36.751	100%

Quirónsalud se ha adherido al [Código de Principios de Diversidad Generacional](#) impulsado por el Observatorio Generación & Talento, institución con la que colabora desde su creación. Este compromiso implica el reconocimiento, como objetivo estratégico, del desarrollo favorable de la gestión de personas basado en la igualdad de oportunidades, con total independencia de su edad, la no discriminación y el respeto a la diversidad generacional, promoviendo un entorno favorable y respetando en cada caso la legislación vigente.

Diversidad funcional

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

A fecha de cierre de 2020, el número de empleados con discapacidad era de 424.

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

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

El Grupo cumple con lo estipulado en la normativa y destaca por su implicación con la diversidad funcional: cuenta con un elevado porcentaje de personal con discapacidad para varios servicios, como los de lavandería, y selecciona proveedores promoviendo la contratación de personas con discapacidad.

Dispone en varios de sus centros certificaciones de excepcionalidad acogida a la medida alternativa “celebración de un contrato mercantil o civil con un centro especial de empleo o con un trabajador autónomo con discapacidad, para la prestación de servicios ajenos y accesorios a la actividad normal de la empresa”.



| Gestión de la diversidad, la igualdad y la inclusión

Accesibilidad Universal

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

Esta visión nos exige actuar en diferentes niveles de gestión técnica y sostenible, contemplando en nuestros proyectos de diseño y construcción todos los criterios de accesibilidad universal recogidos en la normativa de aplicación y los más altos estándares sobre la materia. Esto implica que todos nuestros entornos y servicios puedan ser utilizados por todas las personas de forma autónoma, segura y eficiente.

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

La normativa que aplica el Grupo Quirónsalud en materia de accesibilidad es la siguiente:

- Normativa de obligado cumplimiento de Accesibilidad: CTE DB SUA 9
- Normativa Señalización en Braille según Manual de Señalización Interior Corporativo: Norma UNE 170002:2009

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

En la construcción de este portal web se han adoptado una serie de medidas con el objetivo de que el mayor número posible de personas puedan llegar a la información que se transmite y utilicen los servicios que a través

de ella se prestan, independientemente de las limitaciones de la persona o de las que se deriven del contexto de uso.

Así, en la confección del portal se han tomado las siguientes medidas:

- Uso de CSS para la presentación de la información
- Etiquetas de marcaje
- Sistemas de navegación usables, intuitivos y alternativos
- Descripciones alternativas en las imágenes
- Verificaciones en la visualización con diferentes navegadores y dispositivos
- Utilización de formatos universales y alternativos
- Los enlaces ofrecen detalles de la función o destino del hipervínculo
- Uso de los estándares del W3C
- Acceso mediante atajos teclado a las principales opciones
- Diseño adaptativo al tamaño de la ventana del navegador de forma que el portal se visualiza de forma adecuada en dispositivos móviles

Todos los requisitos de Prioridad 1 y Prioridad 2 y un subconjunto de los requisitos de Prioridad 3 han sido comprobados con un análisis manual de la accesibilidad a través de diferentes herramientas semiautomáticas, agentes de usuario y técnicos especializados.

Diversidad cultural

Integrar la diversidad cultural en nuestro equipo humano es clave no sólo desde una perspectiva interna, sino también para poder prestar la atención adecuada a la multiculturalidad presente en nuestros pacientes.

83 nacionalidades en nuestra plantilla:

Española	Colombiana	Peruana	Venezolana	Italiana
34.177	5.586	1.402	199	186
Rumana	Marroquí	Portuguesa	Ecuatoriana	Argentina
170	83	82	77	73
Cubana	Boliviana	Rusa	Congoleña	Búlgara
59	58	38	38	37
Ucraniana	Mexicana	Dominicana	Polaca	Chilena
35	30+33	30	29	29
Hondureña	Paraguaya	Francesa	Alemana	Otras*
28	24	20	19	188

*Otras: las que están representadas por menos de 13 empleados (hondureña – uruguaya – argelina – británica – nicaragüense – húngara – moldava – andorrana – salvadoreña – neerlandesa – sueca – eslovaca – belga – georgiana – pakistaní – guineana – austríaca – nigeriana – china – lituana – letona – checa – senegalesa – estadounidense – suiza – serb.montenegr. – guatemalteca – ghanesa – india – siria – bielorrusa – noruega – panameña – haitiana – filipina – finlandesa – albanesa – armenia – turca – iraquí – irlandesa – afgana – mauritana – tailandesa – costarricense – kazaja – eslovenia – jordana – Georgia del Sur – luxemburguesa – camerunesa – libia – barbadense – tunecina – marfileña – de Guinea Ecu. – griega – Dominiqués – nepalí – de Guinea-Bis. – egipcia-bengalí)





Durante el 2020 la acción preventiva se ha priorizado en la implantación de medidas preventivas frente a la pandemia, actualizando de manera constante nuestros procedimientos de actuación e información para alcanzar un alto grado de servicio interno y acompañamiento a nuestros profesionales.

La priorización de la actividad preventiva sobre la pandemia no ha impedido cumplir con los objetivos y planes operativos planificados para el 2020 en materia de prevención de riesgos laborales.

A lo largo del 2020 se han abordado los siguientes proyectos:

- Mejora del proceso de citación en reconocimientos médicos laborales, mediante un desarrollo específico de autocitación para los profesionales. De esta forma hemos logrado digitalizar por completo todo el proceso de reconocimientos médicos laborales, emisión del informe para el profesional y emisión de la carta de aptitud. Se ha realizado una prueba piloto, consiguiendo la mejora de adherencia al reconocimiento médico laboral por la flexibilidad y facilidad que aporta el proceso al profesional.
- Ampliación del alcance de certificación en ISO 45001.
- Desarrollo de cursos de formación y contenidos divulgativos audiovisuales de creación propia en materia de prevención de accidentes y promoción de la salud, entre los que destacan el desarrollo de píldoras audiovisuales con las medidas preventivas frente a accidentes más frecuentes en el sector sanitario, formación frente a COVID-19 y curso de deshabituación tabáquica.

Certificación en ISO 45001 / OHSAS 18001:

Durante el 2020 se ha mantenido la certificación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo del Servicio de Prevención Mancomunado de los Hospitales Públicos en OHSAS 18001 y del Servicio de Prevención Mancomunado de Quirónsalud en ISO 45001. Además, se han certificado todos los centros de Quirónprevención y Clinamat en ISO 45001.

Organización preventiva:

El Grupo Quirónsalud, a cierre de 2020, mantiene una organización preventiva formada por **3 Servicios de Prevención** que, en dependencia de la Dirección Corporativa de Prevención de Riesgos Laborales, asumen en su ámbito de actuación las disciplinas de Seguridad, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología y Vigilancia de la Salud.

En 2020 se han ampliado puntualmente los profesionales dedicados al Servicio de Prevención para poder realizar las funciones de control, seguimiento y acompañamiento de los casos de contacto y positivos en COVID-19, habiendo sido dirigidos por los responsables de Salud Laboral del Servicio de Prevención.

Comités de Seguridad y Salud

Cumpliendo con lo requerido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en su artículo 18 relativo a “Información, consulta y participación de los trabajadores”, así como su desarrollo en el capítulo V dedicado a la “Consulta y participación de los trabajadores”, y específicamente en los artículos 38 y 39 “Comités de Seguridad y Salud” y “Competencias y facultades del Comité de Seguridad y Salud”, la consulta y participación se desarrolla dentro de los Comités de Seguridad y Salud de cada centro, tratando en los mismos las cuestiones exigidas en la ley de prevención.

	Nº de Comités de Seguridad y Salud
España	277
Perú	12
Colombia	154

Se ha visto incrementada la frecuencia en el número de Comités de Seguridad y Salud a causa de la pandemia, especialmente en algún caso como el de Colombia.

	2020	2019
N.º Comités de Seguridad y Salud Grupo Quirónsalud	443	248

Seguridad, salud y bienestar laboral

ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES	2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Accidentes de trabajo (N.º)*	303	896	228	591
Índice de frecuencia (de accidentes)**	17,6	20,7	13,51	13,37
Índice de gravedad (de accidentes)***	0,4	0,6	0,45	0,42
Enfermedades profesionales (N.º)****	479	1206	6	16

* Se incluyen los accidentes de trabajo in labore con baja.

** Índice de frecuencia = $(N.º \text{ de accidentes de trabajo in labore con baja} * 1.000.000) / N.º \text{ de horas anuales trabajadas}$

*** Índice de gravedad = $(N.º \text{ de jornadas perdidas por accidentes de trabajo in labore con baja} * 1.000.000) / N.º \text{ de horas anuales trabajadas}$

**** En el caso de Perú y Colombia el número de enfermedades profesionales es más elevado ya que se recogen en esta categoría los casos reconocidos de COVID-19, mientras que en el caso de España se clasifica como contingencia común.

HORAS DE ABSENTISMO	2020	2019
Absentismo (h)*	4.214.508	2.685.011

Para los cálculos, se ha considerado un convenio medio con 1.680 horas laborables/año. Considerando 220 días laborables/año, se obtiene una jornada diaria de 7,64 horas/día laborable.

La cifra de absentismo es más elevada que en 2019 debido a los casos de COVID, tanto positivos como cuarentenas.

* Se incluyen las horas de jornadas perdidas por accidente de trabajo (in labore + in itinere), enfermedad profesional y contingencia común, considerando los centros del Grupo, España y LATAM.

Salud laboral

NÚMERO DE RECONOCIMIENTOS MÉDICOS EJECUTADOS	Nº de reconocimientos Médicos Ejecutados	Nº de reconocimientos Médicos Ejecutados Hombres	Nº de reconocimientos Médicos Ejecutados Mujeres
TOTAL	12.975	3.991	8.984

ADAPTACIONES O REUBICACIONES DE PUESTOS (trabajadores especialmente sensibles)	Nº de Trabajadores Especialmente Sensibles a los que se ha adaptado el puesto de trabajo o reubicados en otro puesto	Nº de Mujeres en Estado de Gestación a las que se ha adaptado el puesto de trabajo o reubicados en otro puesto
TOTAL	504	627

	Nº Reconocimientos Médicos Ejecutados	Nº Reconocimientos Médicos Ejecutados Hombres	Nº Reconocimientos Médicos Ejecutados Mujeres
Perú	1.981	425	1.546

	Nº Reconocimientos Médicos Ejecutados	Nº Reconocimientos Médicos Ejecutados Hombres	Nº Reconocimientos Médicos Ejecutados Mujeres
Colombia	5.025	1.762	3.264

Formación y Prevención de Riesgos Laborales

Incremento de un 24% de horas en formación sobre PRL respecto al año anterior

En 2020 se han impartido en España **42.979 horas de formación en prevención de riesgos laborales a un total de 23.226 profesionales**. Esto supone que el 65% de la plantilla ha recibido formación, consiguiendo un incremento de un 24% de horas de formación respecto al pasado año.

	Trabajadores formados en PRL en 2019 totales	Trabajadores formados en PRL en 2019 totales Hombres	Trabajadores formados en PRL en 2019 totales Mujeres	Horas de Formación en PRL en 2019 totales	Horas de Formación en PRL en 2019 totales Hombres	Horas de Formación en PRL en 2019 totales Mujeres
España	23.226	6.010	17.537	42.979	10.868	31.864
Perú	3.078	768	2.310	3.078	768	2.310
Colombia	14.513	3.852	10.661	38.557	9.964	28.593

Asociaciones y Reconocimientos

En 2020, la Dirección Corporativa de Prevención de Riesgos Laborales ha mantenido la asociación a AESPLA y a PRL Innovación, en donde participa de forma activa compartiendo buenas prácticas en materia de prevención.



Durante el año 2020 se ha promovido desde la Dirección Corporativa de Prevención de Riesgos Laborales el compartir conocimiento y valor. Además de la participación en asociaciones relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo y el bienestar, se ha estado presente en **congresos** y se han presentado diversas **publicaciones**, siendo las más destacables:

Participación	Evento	Organizador
Ponente	Foro Empresarial Salud y Desarrollo Sostenible	Foretica
Ponente	Jornada precongresual online del X Congreso Internacional y XIV Nacional de Ergonomía y Psicología participando en la mesa cuadrilátero titulada: Felicidad: entre el negocio y la realidad	Asociación Nacional de Ergonomía y Psicología aplicada
Publicación	Denegación de Incapacidad versus ineptitud laboral	Archivos de Prevención de Riesgos Laborales 2020; 23 (2): 272-6
Publicación	Felicidad y Salud: evidencias científicas. Revisión Bibliográfica	Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo 2020; 28: 374-385
Ponente	Open Week Post Covid-19: casos de éxito y novedades en la lucha frente a Covid-19. El sector sanitario frente al coronavirus	Ediciones Borrmarkt
Ponente	Actualización de la guía clínico-laboral para la prevención de riesgos laborales durante el embarazo y la lactancia: Riesgos Psicosocialesx	Congreso Español de Medicina y Enfermería del Trabajo
Comunicación	Estudio serológico multicéntrico de trabajadores sanitarios asintomáticos de cuatro hospitales durante la pandemia de Covid-19 en Madrid	Congreso virtual de la Sociedad Española de Calidad Asistencial
Comunicación	The impact of an exercise program on health-related quality of life: a comparison with two concurrent exercise programs in healthy workers of a tertiary hospital	An International Forum on Epidemiology, Athens
Publicación	Return-to-work guidelines for the Covid-19 pandemic	Occupational Medicine 2020; 70:300-305
Publicación	Proposed Protocol for Risk Assessment and Stratification	Occupational Diseases and Environmental Medicine 2020; 8:99-110
Publicación	Covid-19: la protección individual y colectiva	Documento técnico de AEEMT-AEPSAL, 2020

Seguridad, salud y bienestar laboral

Por otra parte, en 2020 se han conseguido varios **reconocimientos y premios en materia de Prevención de Riesgos Laborales**, destacando los siguientes:

Tipo	Premios	Evento	Organizador
Premio	Finalistas Premio Solutia Global	Premio Solutia Global Health Solution	Solutia Global Health Solution
Premio	Finalistas Premios Prevencionar	Premios Prevencionar	Prevencionar
Premio	Finalistas Premios RRHH Digital	VII Premios Salud y Empresa RRHH Digital	RRHH Digital
Premio	Primer lugar a la Historia más optimista, especial Covid-19 al cuento de Salud Laboral	VI Premios Fundación Hospital Optimista	Fundación Hospital Optimista
Premio	Primer lugar al mejor Servicio hospitalario de menos de 50 trabajadores	VI Premios Fundación Hospital Optimista	Fundación Hospital Optimista
Premio	Tercer lugar Manager Positivo en Servicio hospitalario de menos de 50 trabajadores	VI Premios Fundación Hospital Optimista	Fundación Hospital Optimista
Premio	Primer premio a Proyecto de Investigación	Proyecto CEPS: Carga de Enfermedades Profesionales en el Sistema Nacional de Salud	Congreso Español de Medicina y Enfermería del Trabajo
Premio	Primer premio a Comunicación Oral de Residente	Estado de Inmunización frente a sarampión: utilidad de serología prevacunal en trabajadores de centros sanitarios	Congreso Español de Medicina y Enfermería del Trabajo



“Espacio de Comida Saludable” en Quirónsalud

Promoviendo hábitos de alimentación saludable de forma transversal a nuestros profesionales y a pacientes y sus acompañantes.

El concepto de “Espacio de Comida Saludable”, al que cualquier centro asistencial puede adherirse, trata de promover hábitos de alimentación saludable a todos los niveles de los centros de Quirónsalud.

Esta distinción implica las siguientes medidas:

- Que toda la oferta de alimentos y bebida destinada a pacientes, trabajadores o tercero ofrecida en el centro, sea supervisada y autorizada por un responsable acreditado, especialista en nutrición.
- Que las pautas establecidas responden a criterios refrendados por instituciones de prestigio y sean seleccionadas por especialistas que trabajan en el Grupo Quirónsalud en temas nutricionales.
- Que la selección de proveedores, materias primas, elaboraciones y componentes que forman parte de la oferta de alimentación, haya sido realizada respetando los criterios y pautas establecidos, así como la garantía de que todos los procesos se ajustan a criterios de calidad, control y trazabilidad.

- Que estos criterios se aplican a toda la oferta, con independencia del consumidor y del lugar donde se ofrezcan (planta de hospitalización, cafetería, vending o cualquier otra).
- Que complementariamente a lo anterior, la alimentación a los pacientes ingresados se ajuste individualmente a la más conveniente desde un punto de vista médico asistencial.

El objetivo de esta iniciativa es transmitir y poner en práctica los valores de hábitos saludables alimenticios de forma transversal a pacientes, acompañantes y trabajadores. Este procedimiento se considera totalmente implantado cuando todos los niveles vinculados a la alimentación en cada centro están implicados (pacientes, cafetería de público, comedor de profesionales y vending).

Además, los productos ofertados han de tener una serie de características: fomentar el consumo de productos integrales frente a otras harinas, seleccionar productos elaborados con menos azúcares, los postres lácteos deberán ser desnatados, semi o ecológicos, y se incluirá en la oferta platos saludables de la cocina tradicional de la Comunidad Autónoma donde esté ubicado el centro.

**9 hospitales del Grupo Quirónsalud
cuentan con el sello de
“Espacio Comida Saludable”**



Seguridad, salud y bienestar laboral

“Programa Empresa Saludable” de Quirónprevención

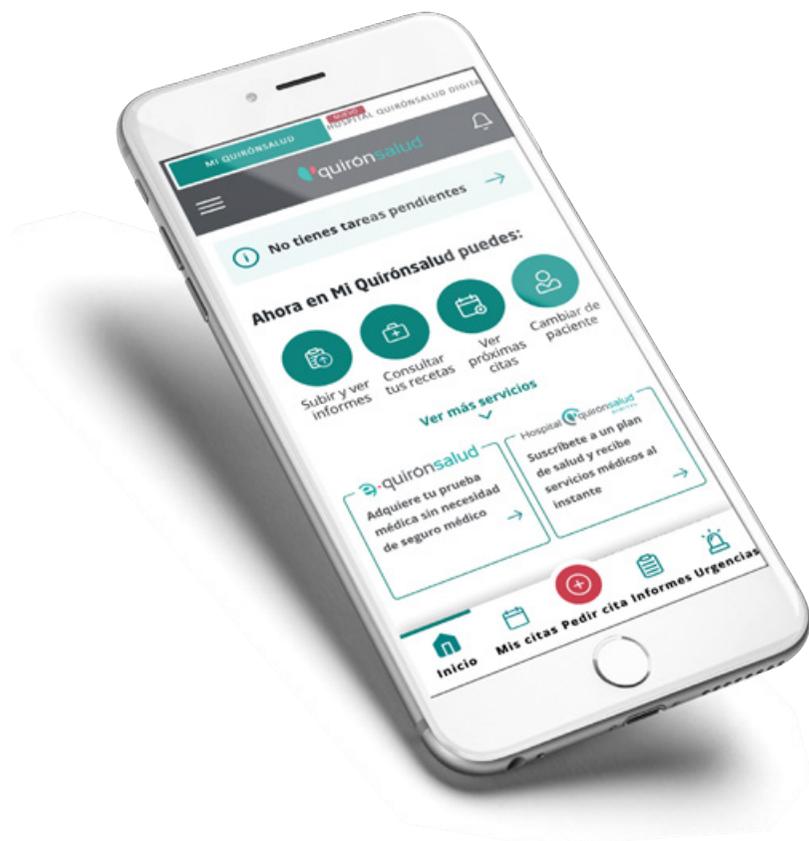
El cuidado a las personas en su ámbito personal y en su entorno laboral, velando en consecuencia, por el propio bienestar de la empresa.

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



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

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



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



Analíticas
Seguimiento de los parámetros analíticos



Reconocimientos médicos
Activa todos los informes de salud



Campañas y objetivos
Campañas de salud y objetivos para trabajadores



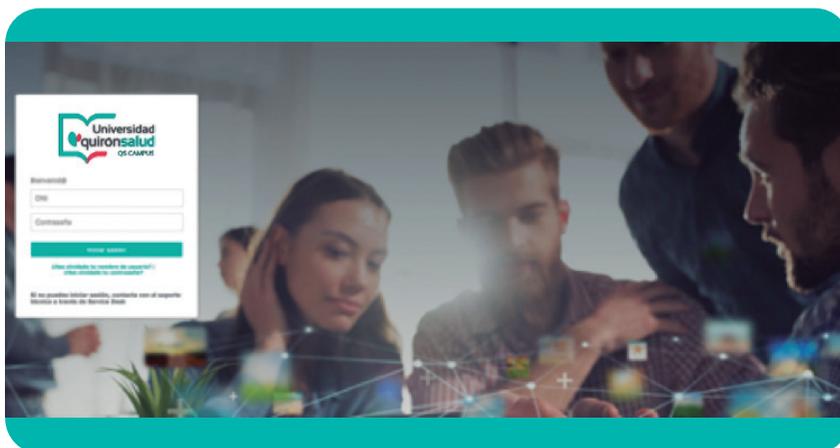
Pedir cita
Autocitación para el reconocimiento médico

Formación continuada y desarrollo profesional



En 2020 adaptamos la oferta formativa del Grupo, predominantemente presencial, a una oferta virtual y de menor duración, que permitiera adaptarse a las necesidades de nuestros profesionales durante los momentos excepcionales vividos en este año.

Ponemos en marcha la **Universidad Corporativa Quirónsalud**, para apoyar la estrategia y los objetivos de la compañía, aumentando la productividad y la satisfacción de nuestros profesionales, siendo un referente formativo y de innovación, tanto a nivel externo como interno.



Además del **Plan anual de formación 2020**, hemos puesto en marcha dos nuevas iniciativas en el campo de la formación y el desarrollo permanente de nuestros profesionales:

- **QS Learning:** Newsletter de Formación de carácter trimestral, con acceso a cursos gratuitos que pudieran ser interés para el día a día del profesional del Grupo.
- **QS Live:** Eventos en vivo donde distintos profesionales internos y externos dan a conocer distintos ámbitos de interés de la compañía.

Porque la formación en Quirónsalud no es sólo un objetivo estratégico, sino una herramienta que permite el desarrollo de nuestros empleados tanto a nivel profesional como personal. Con ello, adquirimos un compromiso continuo poniendo el foco en las personas.

En 2020 se han impartido un total de 427.060 horas de formación, lo cual supone un incremento de un 22% respecto al año anterior

Durante el año 2020 se han mantenido las políticas y procedimientos implementados ya desde 2018, con la particularidad de tener que adaptar la oferta formativa presencial a una modalidad virtual y de menor duración, que permitiera adaptarse a las necesidades de los profesionales de Quirónsalud durante los momentos excepcionales vividos en este año.

Asimismo, en 2020 se ha comenzado a trabajar para convertir el actual departamento de formación en una Universidad Corporativa global a todo el Grupo, a través de varias acciones en marcha:

- **Herramientas tecnológicas.** Contratación de una herramienta de gestión de la formación que permita la personalización de la oferta formativa a los profesionales de Quirónsalud (CSOD + GIF)
- Institución del Consejo Asesor de la Universidad Quirónsalud, que ayude a alinear e impulsar las iniciativas de aprendizaje con la estrategia de la compañía.
- **El alumno en el centro**, alineado con las necesidades de la compañía, impulsando la especialización mediante itinerarios formativos por categoría profesional y creación de escuelas de conocimiento con colaboración de instituciones de prestigio internacional (MIT, Joint Commission, Harvard, Cleveland Clinic, etc.)
- **Nuevos cursos.** Elaboración de nuevas formaciones (Ecografía pulmonar, Ecocardio, Seguridad del paciente, etc) con nuevas metodologías (Gamificación, Storytelling, Aula invertida, etc)
- **Nuevos canales** (QS Learning – QS Live)
- Creación de **comunidades de aprendizaje.**
- **Formación digitalizada**, al menos en un 90%.

Las fuentes de información para identificar las necesidades formativas son los responsables, directivos, equipo de prevención de riesgos laborales, Comité de empresa y Comité de seguridad y salud.

Respecto a las acciones formativas estratégicas y obligatorias, se consulta a los directivos dónde se identifican las necesidades en base a los objetivos estratégicos marcados.

En materia preventiva y de calidad se coordina con las necesidades derivadas de la planificación correspondiente.

De manera específica, Quiroprevención llevó a cabo su Plan anual de formación 2020, cuyo objetivo general fue el de fomentar el desarrollo profesional continuo y de especialización para que las personas cuenten con nuevas y mejores formas de desempeñar su trabajo y sean capaces de resolver, más rápida y eficaz, los crecientes retos y tiempos inestables, a través de un proceso de permanente aprendizaje que asegure que los clientes reciban el mejor servicio.

Las **áreas formativas** que se han abordado en 2020 han sido:

- Seguridad del paciente.
- Seguridad y Salud Laboral
- Actividad Técnica
- Comercial y Red
- Competencias digitales, competencias docentes y otras habilidades profesionales.

Por la situación provocada por el COVID-19, las actividades de eventos presenciales en Campus Quirónsalud se tuvieron que cancelar y centrarse en el 2021 como un año de nuevos eventos digitales.

Formación continuada y desarrollo profesional

Para analizar el progreso de la formación y verificar si se están logrando los objetivos esperados, manejamos un conjunto de **KPI de formación** que abarcan la evaluación del nivel de calidad de las acciones formativas, el nivel de aprendizaje, la participación, las horas impartidas y la transferencia del aprendizaje adquirido al puesto de trabajo.

A continuación, se muestran los resultados del indicador número de horas de formación desglosado por categoría profesional y de manera comparativa con el ejercicio anterior:

N.º total de horas de formación en el Grupo Quirónsalud

Categoría profesional	2020	2019
A-B	46.557	41.093
C	131.647	84.614
D	31.230	16.952
E	186.562	181.189
F	31.063	27.275
Total	427.060	351.123

Grupo A -B	Dirección- Mandos intermedios
Grupo C	Otro personal no Sanitario
Grupo D	Otro personal sanitario
Grupo E	Personal de Enfermería
Grupo F	Personal Facultativo

Desarrollo profesional. Evaluación por competencias

Key People: Planes de desarrollo individual

En 2020 hemos llevado a cabo varias iniciativas en este ámbito, destacando:

- Definición de **4 perfiles claves**
 - Gerente
 - Director Médico
 - Responsable Proyectos de Crecimiento
 - Responsable Proyectos de Transformación
- Diseño y puesta en marcha de **Assessment** y calibración de la **Matriz de Talento**
- Elaboración y puesta en marcha de **Planes de Desarrollo Individual**

Como inicio de este proyecto, en 2020 han sido evaluadas 53 personas y con su **Plan de Desarrollo Individual** puesto en marcha.

La satisfacción general con el proceso Assessment y desarrollo profesional Quirónsalud ha resultado de 3,9 sobre 4.

También se ha trabajado en el proceso de **Promoción Interna** y Movilidad de Direcciones y Mandos Intermedios, definiendo y poniendo en marcha la política y el circuito interno.



Nuestro compromiso con la docencia



Nuestro compromiso con la docencia nos permite colaborar en el aprendizaje y desarrollo de los futuros profesionales del sector sanitario, contribuyendo a la vez a consolidar un equipo comprometido, motivado y centrado en la búsqueda constante de la mejor asistencia sanitaria y la mejor atención a nuestros pacientes.

Ponemos en marcha la **Universidad Corporativa Quirónsalud**, para apoyar la estrategia y los objetivos de la compañía, aumentando la productividad y la satisfacción de nuestros profesionales, siendo un referente formativo y de innovación, tanto a nivel externo como interno.



Más de 400 residentes formados en nuestros hospitales:

8 hospitales universitarios y 6 hospitales acreditados para la Formación Especializada de Residentes.



Más de 5.000 alumnos estudiantes

han realizado estancias formativas en nuestros centros.

En el 2020 se han cumplido los objetivos de docencia planteados inicialmente, a pesar de las circunstancias acaecidas. La acción docente presencial se vio interrumpida durante los meses más duros de la pandemia, teniendo los centros que adaptar su actividad docente a formatos en un entorno virtual, así como intensificando la acción docente en los últimos meses del año.

En 2020 el grupo ha seguido colaborando con las principales y más importantes Universidades y Centros de Formación Profesional, afianzando sus vínculos a través de la renovación y actualización de convenios de estancias formativas y brindando a los alumnos un espacio de conocimiento, aprendizaje, prácticas y desarrollo, no solo profesional, sino también personal, favoreciendo un entorno de conocimiento compartido y propiciando por lo tanto el desarrollo del talento.

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

- Estancias formativas prácticas de estudiantes de Formación Profesional (FCT-Formación en Centros de Trabajo), colaborando con numerosos IES (Institutos de Enseñanza Secundaria) y CFP (Centros de Formación Profesional).
- Acogida de estudiantes de últimos años de Grado (formación universitaria) en diferentes especialidades, colaborando estrechamente con prestigiosas Universidades.
- Prácticas de estudiantes de Postgrado (especialistas en ciencias de la salud, residencias de otros centros acreditados nacionales y/o extranjeros, trabajos de fin de máster y tesis doctorales). Para ello, acogemos alumnos/as tanto de Universidades como de las principales Escuelas de Negocios.
- Puntualmente, se ha seguido colaborando con algunos IES en el Programa 4º ESO – Empresa, permitiendo visitas a nuestros hospitales para que los estudiantes más jóvenes tomen contacto con la actividad sanitaria.



Nuestro compromiso con la docencia

Centros de referencia con los que colabora Quirónsalud:

UNIVERSIDADES	ESCUELAS DE NEGOCIO	IES / OTROS CENTROS
UAB – Universidad Autónoma de Barcelona	CEF – Centro de Estudios Financieros	Centro de Estudios Garcilaso
UAH – Universidad de Alcalá de Henares	CIJ – Centro de Estudios e Investigaciones Jurídicas	Centro FP Ciencias Radiológicas
UAM – Universidad Autónoma de Madrid	EAE Business School	Centro Profesional Europeo de Valencia
UAX – Universidad Alfonso X el Sabio	EICS – Escuela Internacional de Ciencias de la Salud	CESUR Formación
UCAM – Universidad Católica San Antonio de Murcia	Escuela Internacional de Negocios	Colegio Camino Real
UCAV – Universidad Católica de Ávila	ESIC Business Marketing School	EBORA Formación
Universidad CEU San Pablo	EUDE – European Business School	IES Benjamín Rúa
UC3M – Universidad Carlos III de Madrid	IE Business School	IES Luis Vives
UCM – Universidad Complutense de Madrid	IMF – International Business School	IES Ramón y Cajal
UDIMA – Universidad a Distancia de Madrid	ISDE – Instituto Superior de Derecho y Economía	ITEP Formación
UEM – Universidad Europea de Madrid	MPG – European Health School	OPESA Formación
UFV – Universidad Francisco de Vitoria		
UNIR – Universidad de la Rioja		
UNED – Universidad Nacional de Educación a Distancia		
Universidad de Nebrija		
UOC – Universitat Oberta de Catalunya		
UPB – Universidad Politécnica de Barcelona		
UPM – Universidad Politécnica de Madrid		
UPN – Universidad Pública de Navarra		
UPV – Universidad del País Vasco		
URJC – Universidad Rey Juan Carlos		
VIU – Universidad Internacional de Valencia		

Durante el año 2020, hemos contabilizado **5.817 estudiantes** que han realizado estancias formativas en nuestros hospitales y centros, resultando así un incremento respecto a los datos alcanzados en años anteriores.

	Pregrado	Grado			Postgrado	Residentes
		Medicina	Enfermería	Otros		
		1.901	1.477	308		
Total	1.419	3.686			147	565

La colaboración de todos los territorios en la gestión de Docencia ha sido fundamental un año mas para poder alcanzar los resultados previstos.

De cara al próximo año, uno de nuestros objetivos es continuar con la **unificación de la docencia y la formación a nivel grupo**, analizando la demanda de nuestros hospitales y profesionales, y generando las alianzas estratégicas que nos ayuden a alcanzar nuestros objetivos.

Es fundamental seguir generando Máster y Programas Formativos Propios en colaboración con las principales Universidades, ya que nos dotarán de los medios y elementos necesarios para dar aún más prestigio, **tanto a nivel nacional como internacional, a nuestro gran equipo de profesionales.**



6. Nuestros proveedores y colaboradores





Nuestros proveedores y colaboradores

Aliados para nuestro propósito



Basamos la relación con nuestros proveedores en una colaboración estrecha y en la mutua confianza, y hemos continuado en 2020 avanzando hacia procesos más eficientes y unificados

Nuestra cadena de suministro

Nuestra cadena de suministro la componen tres categorías:

Proveedores
Productos Farmacéuticos Sanitarios y Protésicos
Equipos Médicos
Servicios

Se trabajan actualmente 6 familias a través de catálogos:

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

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

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

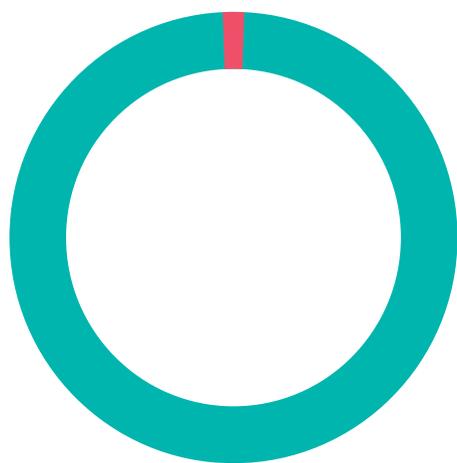
En cuanto a los **proveedores de servicios**, “Servicios, Personas y Salud” (SPS), es la sociedad del grupo en la que se centralizan los Servicios Generales y constituye un complemento de soporte no asistencial en los Centros. SPS subcontrata servicios a nivel corporativo, como son la Lavandería externa,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

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

Nuestras prácticas de adquisición se centran en proveedores locales.

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

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



■ Españoles ■ Extranjeros



CECO: Central de Compras Corporativa

Intercambio por EDI (Electronic Data Interchange)

Certificados electrónicos que garantizan la seguridad y calidad de los suministros.

Incremento del 11% vs 2019

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

Continuando con la optimización a través de la gestión electrónica de las operaciones transaccionales del P2P dentro del Grupo, la evolución en la cantidad de proveedores que pasan por EDI (Electronic Data Interchange) sigue siendo positiva, ya que sobre el número total de proveedores (1.080), el 46% de los proveedores están ya integrados en EDI.

En 2020 se incorporaron 53 proveedores más, lo cual supone un incremento del 11% respecto al año anterior.

En cuanto a la automatización de documentos, pedidos y facturas vía EDI, en 2020 se alcanzó la cifra de 1.166.496. Esta cifra suponen un importante ahorro derivado de la supresión del uso de papel en la operativa transaccional de la compra (facturas, ordenes de pedido, albaranes) con un importante impacto medioambiental positivo.

Durante el último trimestre del 2020 se ha puesto en marcha el **suministro centralizado de productos farmacológicos**.

Tras realizar la parametrización y organización necesaria en los diferentes ERP con los que trabajan nuestros hospitales y en coordinación con el operador logístico y los proveedores, se ha conseguido que a finales de 2020 ya pudiéramos contar con cinco de los grandes proveedores de suministro de productos farmacológicos dando servicio bajo este modelo.

Esto nos supone el envío y gestión consolidada de los pedidos a cada proveedor, gestionando así de una manera más eficiente y unificada los múltiples pedidos que salen diariamente desde nuestros hospitales, lo que proporciona una mejora en la gestión administrativa del proceso transaccional P2P (pedido/factura), asegurando el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la legislación vigente y mejorando la trazabilidad del suministro del medicamento.



Compras y contratación responsable

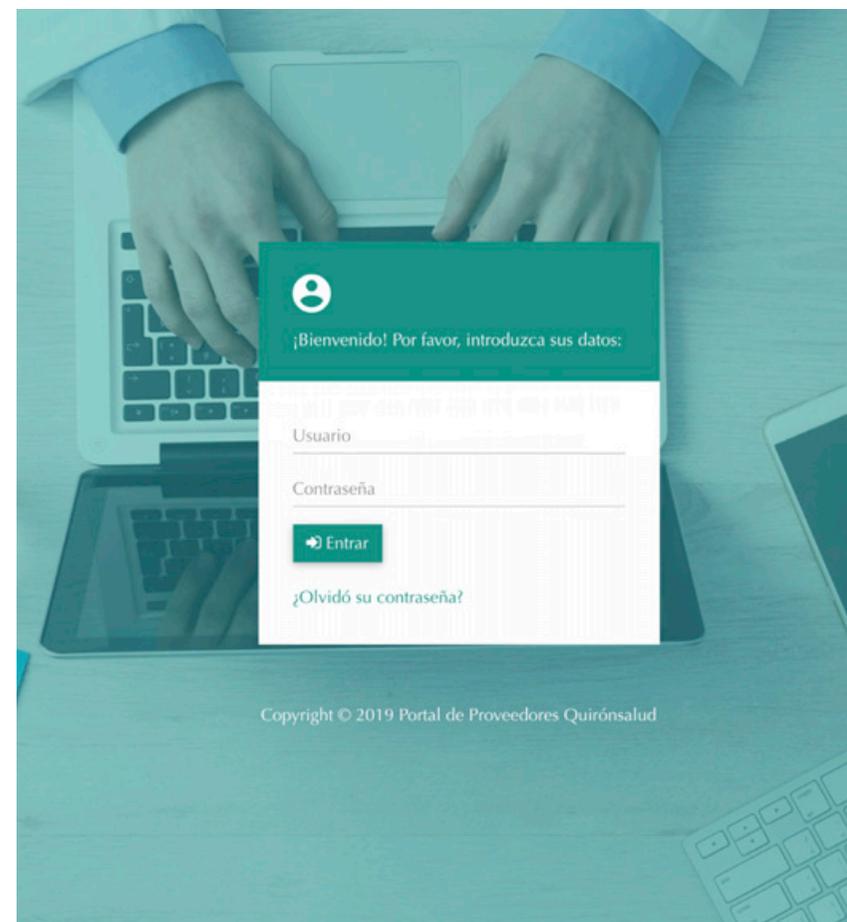
La Central de Compras del Grupo Quirósalud basa sus políticas de compra y contratación en el establecimiento de relaciones duraderas con sus proveedores, basadas en la confianza, el respeto mutuo y la transparencia.

La Central de Compras del Grupo tiene como otro de sus objetivos cuidar la relación con los proveedores, basándose en crear relaciones responsables, bajo el marco del Compliance y la Responsabilidad Social Empresarial.

Durante el 2020 ha quedado diseñada la funcionalidad y arquitectura informática necesaria para llevar a cabo este proceso, con el objetivo de que en el primer trimestre del próximo año podamos comenzar a conectar progresivamente con todos nuestros proveedores a través de la misma.

El portal de proveedores de Quirósalud

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



Copyright © 2019 Portal de Proveedores Quirósalud

Los procesos establecidos pretenden mejorar la selección de las empresas proveedoras mediante una **evaluación estandarizada 360º** que tiene en cuenta aspectos generales, financieros, de calidad, responsabilidad social y ambiental, responsabilidad penal y compliance, de protección de datos y ciberseguridad, así como aspectos más específicos determinantes para garantizar un buen servicio en áreas concretas de contratación como son la evaluación de seguridad alimentaria, de farmacia, obras o equipamiento.

El procedimiento sigue una serie de principios que aseguran, además, el conocimiento y aceptación por parte de los proveedores del **Código de Conducta de Proveedores exigido por Quirónsalud** y responde a la actuación bajo el **Código Ético de Empleados**, para aportar transparencia y calidad en el proceso de contratación de proveedores.

Esta plataforma enlazará con otras múltiples funcionalidades que permitirán a nuestro departamento de compras corporativo, contar con un sistema de gestión eficiente, mejorando la comunicación con los proveedores, la gestión de las propuestas económicas, adjudicaciones y el establecimiento y control de los acuerdos marcos.

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

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

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

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

En los ejercicios 2019 y 2020 no se han llevado a cabo auditorías a proveedores. Se implementará esta práctica en caso de ser considerado oportuno, en función de la tipología y situación de cada proveedor.

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

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

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

Colaboradores estratégicos

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

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



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



7. Comprometidos con el medio ambiente





Comprometidos con el medio ambiente

Esencial para la salud



Principio de precaución y mejora continua

Nuestra misión es preservar la salud de las personas y somos conscientes de que, para ello, necesitamos mantener ecosistemas saludables, minimizando nuestro impacto ambiental aplicando el principio de precaución.

Los principales problemas medioambientales relacionados con la salud humana son la contaminación del aire, de agua y suelos, el ruido, las emisiones químicas, la contaminación alimentaria y las consecuencias del cambio climático, entre otros.

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

Es complejo identificar con claridad todas las relaciones causa / efecto entre los factores ambientales y las enfermedades. En cualquier caso, se impone el **principio de precaución**: para minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad, tomamos las medidas preventivas adecuadas, avanzando así en la **mejora continua** hacia procesos más respetuosos con el entorno.

Mantenemos nuestros **principios básicos de actuación ambiental**, aplicables a todas nuestras áreas de negocio y en todos nuestros centros de actividad, en un momento en el que afrontamos **retos medioambientales de magnitud y urgencia sin precedentes**:



Fomentar la **ecoeficiencia** mediante el uso racional de recursos naturales y el apoyo firme en la **lucha contra el cambio climático**.



Minimizar el impacto de nuestros residuos, potenciando el **uso de productos respetuosos con el medio ambiente** y avanzando en la transición hacia **modelos de negocio circulares**.



Concienciar acerca de la gestión ambiental sostenible en la **toma de decisiones**, así como en la **operativa diaria** de nuestros centros, a la vez que fomentamos **hábitos** de consumo responsables.

De acuerdo con el principio de precaución, el Grupo desarrolla diversas acciones con el objetivo de controlar y gestionar los efectos actuales y previsibles de su actividad sobre el entorno y abordar los aspectos ambientales significativos.

| Organización para la gestión ambiental

La Dirección Corporativa de Calidad, dependiente de la Dirección Corporativa de Asistencia y Calidad, se responsabiliza de la gestión medioambiental de la compañía.

El Grupo Quirónsalud impulsa la gestión ambiental a través de **Comités de Gestión Ambiental multidisciplinarios** en la mayoría de sus centros. Estos comités están integrados por responsables de diferentes áreas: mantenimiento, residuos, calidad, enfermería, medicina preventiva, etc., con autoridad para tomar decisiones y presentarlas ante la Dirección de los hospitales.

De forma similar, en las oficinas corporativas se trabajan las cuestiones ambientales y energéticas en un equipo de trabajo integrado por responsables de varios departamentos: calidad, mantenimiento, responsabilidad social, así como otras áreas que se requieran para tratar temas específicos.



**7. COMPROMETIDOS
CON EL MEDIO
AMBIENTE**

| Análisis de riesgos medioambientales

Los riesgos identificados por el Grupo en el ámbito de la gestión ambiental y energética se refieren a riesgos de incumplimiento de la normativa, la gestión de residuos, el consumo de recursos naturales, la contaminación del medio, la identificación de instalaciones obsoletas y la falta de suficiente conciencia ambiental, que pudieran conllevar incumplimientos legales o del **Plan de Gestión Ambiental del Grupo**.

En nuestra herramienta interna Qualios hemos recogido el análisis de riesgos para los ámbitos medio ambiente y energía:

Riesgos de gestión de la energía	
05 - INVENTARIO RIESGOS	
Ambito : Gestión de la Energía	
Número Riesgos	
11	
Riesgos	
Instalaciones y equipos viejos u obsoletos que consumen energía en exceso	
Instalaciones y equipos con riesgo de avería porque no se renuevan cumplido su ciclo de vida útil	
Instalaciones y equipos sin control de consumo	
Configuración del edificio descentralizada que impide el control de consumo de energía	
Consumo de energía variable debido a cambios de actividad	
Corte de suministro/Desabastecimiento de combustible (líquido o gaseoso)	
Generación de contaminación por utilización de fuentes de energía más contaminantes (p.e. gasoil)	
Actuaciones de mantenimiento desatendidas o descontroladas por cambio de OCA´s o mantenedores	
Instalaciones y equipos con rendimiento bajo por afección de la climatología (Tº y humedad)	
Programación deficiente de consignas que genera derroche de energía	

Riesgos de gestión ambiental

05 - INVENTARIO RIESGOS

Número
Riesgos

9

Ámbito : Medioambiente

Riesgos	
Contaminación del medio (Derrames, emisiones e vertidos incontrolados)	
Exceso de generación de residuos	
Falta de compromiso ambiental	
Residuo no gestionado con gestor autorizado	
Inadecuada segregación de residuos	
Consumo de agua no optimizado	
Consumo de energía no optimizado	
Consumo de combustible fósil no optimizado	
Aplicación de legislación y normativa fuera de plazo	

Número Riesgos

9

Durante el año 2020, el Grupo ha llevado a cabo la evaluación de riesgos ambientales y energéticos, tanto a nivel corporativo como en los hospitales del Grupo, con un total de 368 evaluaciones de riesgos ambientales y 221 evaluaciones de riesgos energéticos.

El nivel de riesgo es en su gran mayoría marginal y apreciable, que son considerados niveles bajos de riesgo. Sobre los riesgos que han sido evaluados en un nivel de mayor relevancia, se han puesto ya en marcha acciones de mejora encaminadas a mitigar dicho riesgo.

7. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

I Política y Sistema de Gestión Ambiental

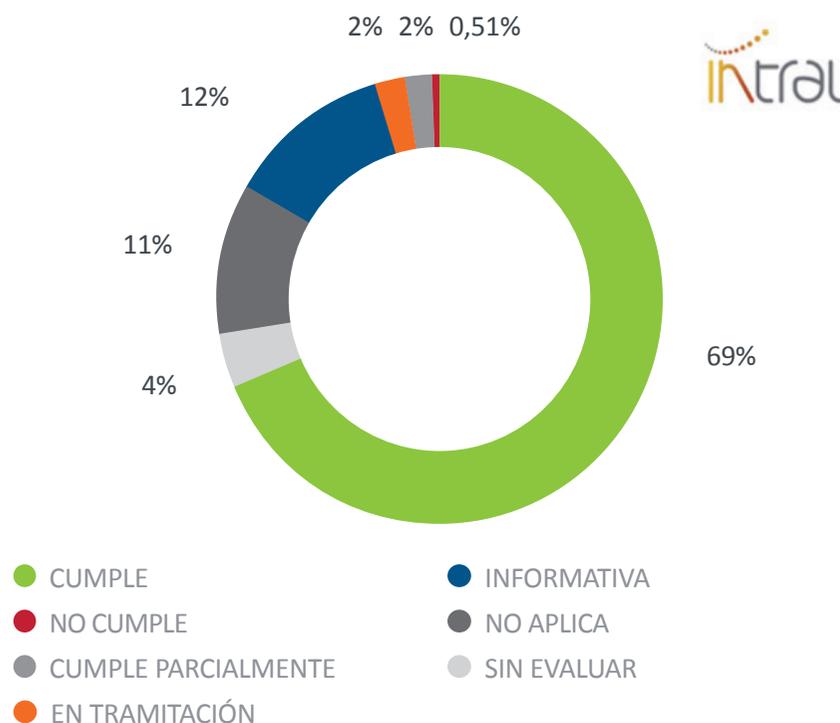
El Grupo cuenta con la certificación de su Sistema de Gestión Ambiental conforme a la **Norma ISO 14001** y de su Sistema de Gestión de la Energía según la Norma **ISO 50001**.

El **Sistema de Gestión Ambiental y Energético de Quirónsalud** tiene como base la Política del Sistema de Gestión, que incluye el compromiso de protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, la optimización del uso y consumo de la energía promoviendo la adquisición de productos y servicios más eficientes, y del cumplimiento de los requisitos aplicables para lograr la mejora continua de la organización.

La Política del Sistema de Gestión está extendida a todos los hospitales del Grupo y difundida a todos los grupos de interés. Se encuentra disponible en la página web, en la intranet de la organización y expuesta en todos los hospitales.

Semestralmente se evalúa el **grado de cumplimiento de los requisitos legales ambientales** de los hospitales. Como resultado de la evaluación global de 2020 se han identificado un total de 22.927 requisitos legales a evaluar en Quirónsalud, obteniéndose unos resultados muy positivos:

GRÁFICO DE EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES 2020



Solamente para un mínimo porcentaje de los requisitos evaluados, ha sido necesario realizar un seguimiento exhaustivo de las acciones puestas en marcha pendientes o en tramitación.

I Certificaciones ambientales

A lo largo de los años, como parte de la estrategia corporativa del Grupo, se ha ido ampliando la certificación ambiental según la norma **ISO 14001**.

En 2020 Quirónsalud se encuentra certificado en ISO 14001 como un sistema multisite que integra a 42 centros.

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

Todos los hospitales españoles disponen de certificado en Gestión Ambiental, excepto cuatro, los tres últimos en incorporarse al grupo (Hospital Quirónsalud Santa Cristina, Hospital Quirónsalud Huelva y Son Verí) y Hospital Quirónsalud Madrid.

En cuanto a la certificación en **Gestión Energética** conforme a la **Norma ISO 50001**, continúa consolidándose en los **6 hospitales certificados** y en 2021 se prevé la certificación del HQS Córdoba.

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

En el año 2020 se han reducido las visitas de auditoría a los centros por parte de personal auditor y se han introducido las entrevistas por videoconferencia, con el fin de mantener las condiciones de seguridad recomendadas para la contención de la pandemia de COVID- 19. Por esta razón, se ha realizado un muestreo representativo de los hospitales a visitar en auditorías internas y externas y se han intercalado las visitas presenciales con las entrevistas por videoconferencia. En el primer trimestre de 2021 se reanudará la actividad normal de auditoría.

I Identificación de impactos ambientales significativos

Anualmente se evalúan los aspectos ambientales de los hospitales con el fin de identificar aquellos que son significativos y sobre los que hay que trabajar para intentar reducir su impacto ambiental.

En el año 2020 se realizó la evaluación de aspectos ambientales resultantes de la gestión ambiental de los hospitales en condiciones normales, anormales y de emergencia.

El resultado fue la identificación de 155 aspectos ambientales significativos en condiciones normales y anormales, y 80 aspectos ambientales significativos en condiciones de emergencia.

7. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

Identificación de impactos ambientales significativos

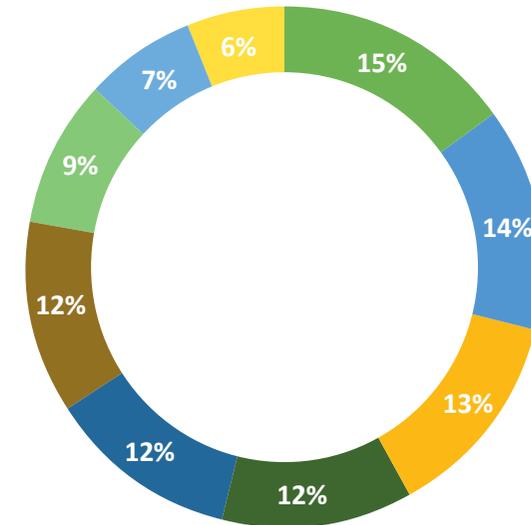
Anualmente se evalúan los aspectos ambientales de los hospitales con el fin de identificar aquellos que son significativos y sobre los que hay que trabajar para intentar reducir su impacto ambiental.

En el año 2020 se realizó la evaluación de aspectos ambientales resultantes de la gestión ambiental de los hospitales en condiciones normales, anormales y de emergencia.

El resultado fue la identificación de 155 aspectos ambientales significativos en condiciones normales y anormales, y 80 aspectos ambientales significativos en condiciones de emergencia.

CONDICIONES NORMALES Y ANORMALES

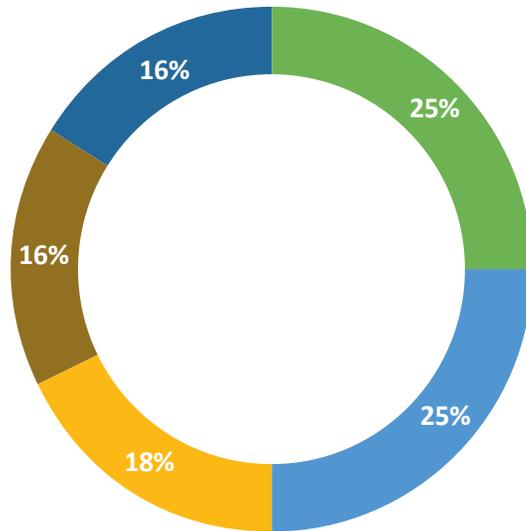
Aspectos ambientales evaluados como significativos en 2020 en condiciones normales y anormales



- 15% Producción de residuos citotóxicos
- 14% Producción de residuos biosanitarios especiales
- 13% Producción de residuos de agua de laboratorio
- 12% Residuos de productos químicos laboratorio
- 12% Producción de residuos de envases contaminados
- 12% Consumo de papel
- 9% Producción de residuos de envases contaminados
- 7% Producción de residuos nctes y punzantes
- 6% Consumo de gases medicinales

CONDICIONES DE EMERGENCIA

Aspectos ambientales evaluados como significativos en 2020 en condiciones de emergencia



- 25% Emisiones de gases de combustión por incendio
- 25% Deterioro de las instalaciones por explosión de botellas y botellones de gases
- 18% Contaminación biológica
- 16% Generación de residuos en un incendio
- 16% Contaminación atmosférica por fuga de gas refrigerante

Los aspectos ambientales más importantes resultantes de la evaluación en 2020 fueron:

• **Condiciones normales:**

- La producción de residuos citotóxicos
- La producción de residuos biosanitarios especiales
- La producción de residuos de aguas de laboratorio

• **Condiciones de emergencia:**

- Incendio
- Explosión de depósitos a presión, botellas y botellones
- Contaminación biológica

En el primer trimestre de 2021 se realizará la evaluación de aspectos ambientales identificados en el 2020 en la que se analizarán los datos del año que se prevén alterados respecto a la tónica habitual, debido a la pandemia vivida que ha trastocado la actividad normal de los centros.

7. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

I Objetivos de mejora

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

En el año 2020 se establecieron objetivos ambientales encaminados a optimizar el consumo energético de los hospitales, tanto de energía eléctrica como de combustibles fósiles.

La estrategia corporativa de 2020 incluyó objetivos específicos para la renovación de instalaciones y equipos por tecnología con mejoras energética. Se propuso a todos los hospitales que destinaran al menos el 5% del presupuesto de reposición en inversiones con mejoras energéticas.

Un 90% de los hospitales decidieron abordar este objetivo e invertir en mejoras ambientales y energéticas del centro. Las inversiones se han centrado en las necesidades de cada hospital y se han sustituido calderas, se ha colocado iluminación LED, mejoras y regulación en instalaciones de climatización, mejoras en infraestructuras (reformas, ventanas, fachadas), renovación de equipamiento (túnel de lavado, lavadora, secadora, hornos de cocina), adquisición de robot neptune de reducción de residuos, colocación de cortina de aire, etc.

Pese a las actuaciones e inversiones realizadas en los centros, estos objetivos solo se han podido cumplir en algunos casos. Esto ha sido debido a la variación de la actividad sufrida en el año y a las necesidades especiales de ventilación de los edificios.

Los hospitales Quirónsalud ponen en marcha proyectos y acciones formativas para mejorar los aspectos ambientales que son más pertinentes en cada centro. Si bien, el año 2020 debido a la pandemia de COVID-19, se ha visto reducida la participación en actividades presenciales, la realización de cursos de formación y la participación en talleres, jornadas, charlas u otros formatos que requieren la interacción personal de los profesionales con partes interesadas.

Durante gran parte del año 2020 la actividad asistencial ha copado a los profesionales asistenciales y no asistenciales con el fin de asegurar la asistencia sanitaria durante la pandemia. Si bien, en el último trimestre del año 2020, se ha ido asumiendo la integración de la actividad normal en los hospitales con las adaptaciones necesarias para mantener las condiciones de seguridad.

I Comunicación y sensibilización ambiental

En 2020, las actividades de comunicación y sensibilización en torno al medio ambiente se han visto paralizadas o ralentizadas por la situación vivida y la presión asistencial a lo largo del año.

Para el 2021 está previsto retomar las formaciones específicas en materia de segregación de residuos y buenas prácticas en los centros.

Sí hemos mantenido en 2020 la habitual celebración del **Día Mundial del Medio Ambiente**, 5 de junio, para sensibilizar en el cuidado del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.

En 2020 quisimos darle mayor relevancia con comunicaciones a lo largo de toda la semana, de forma que se realizaron, en coordinación con Comunicación Interna, una serie de mailings con mensajes temáticos del 1 al 4 de junio, animando a los profesionales a participar en la campaña ambiental.

Finalmente, el 5 de junio publicamos un recopilatorio de las acciones que se ponen en marcha desde los hospitales para mejorar el medio ambiente.



Consumo eficiente de recursos

En Quirónsalud asumimos nuestra responsabilidad para avanzar hacia un modelo de consumo de recursos más sostenible y eficiente

I Eficiencia energética



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

Por tanto, para Quirónsalud es una prioridad la eficiencia energética y la minimización de los impactos ambientales derivados de este consumo, y por este motivo, los objetivos implantados en este sentido están encaminados a su optimización y, en consecuencia, a reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero a la atmósfera.

Como parte de nuestro plan de mejora ambiental, nuestros hospitales decidieron abordar este objetivo e invertir en mejoras ambientales y energéticas. Como ya se ha mencionado anteriormente, estas inversiones han variado en función de las necesidades de cada hospital y, entre otras acciones, se han sustituido calderas, se ha hecho renovación de iluminación LED, mejoras en las instalaciones de climatización, mejoras en infraestructuras y renovación de equipamiento.

Asimismo, periódicamente se realizan campañas de concienciación sobre el uso responsable de la energía, bien sea promovidas a nivel corporativo, o bien como iniciativas particulares de nuestros centros.

Desde mayo de 2020, el 100% de la energía eléctrica consumida por Quirónprevención proviene de fuentes renovables.

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

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



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

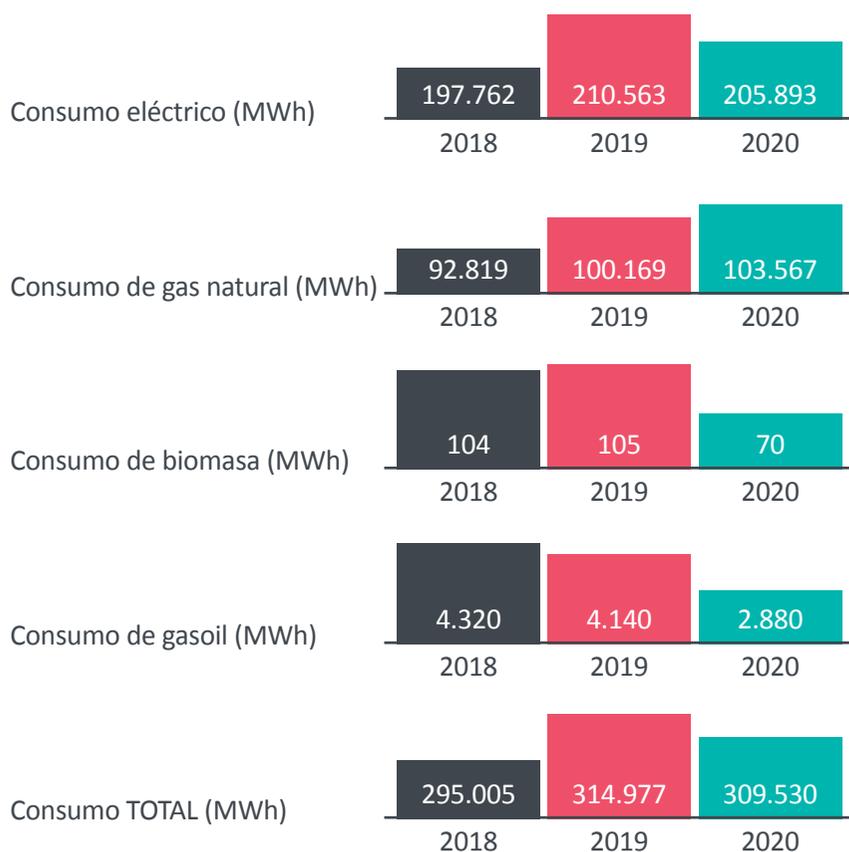
Realizamos un control mensual del consumo energético en cada uno de nuestros hospitales, analizando periódicamente los resultados en colaboración con un gestor energético, quien asesora al grupo en la optimización del uso de la energía.

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

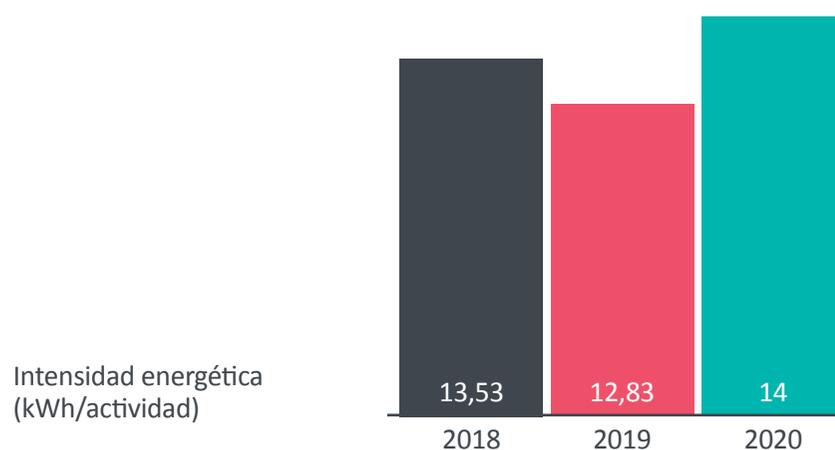
INDICADORES DE CONSUMO ENERGÉTICO EN GRUPO QUIRÓNSALUD

El Grupo Quirónsalud ha hecho un notable esfuerzo en 2020 para consolidar los procesos de reporte interno y poder aportar resultados de indicadores globales y también desglosados para todo el Grupo. Por esta razón, se aportan datos específicos de los hospitales de Quirónsalud en España para poder mostrar una comparativa con los anteriores ejercicios.

CONSUMO ENERGÉTICO (Quirónsalud Hospitales España)



En 2019 logramos optimizar el uso de la energía, ya que a pesar de que el consumo total aumentó levemente en valor absoluto, también lo hizo la actividad, la superficie de los centros y el equipamiento instalado. El año 2020 ha sido un año excepcional en cuanto a presión asistencial y requerimientos energéticos, lo cual se ve evidenciado en los indicadores relativizados a la actividad (*).



(*). Actividad en Hospitales Quirónsalud España contabilizada a partir de número de actos asistenciales que incluyen estancias en hospitalización, consultas externas, sesiones en hospital de día, intervenciones ambulatorias y con ingreso, partos/cesáreas, pruebas y urgencias.

7. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2020 se han comenzado a contabilizar los consumos energéticos de todo el Grupo, incluyendo los centros de Colombia y Perú, así como otros consumos energéticos no incluidos anteriormente, tanto de fuentes no renovables (consumo de GLP) como de fuentes renovables (fotovoltaica, eléctrica cogeneración y energía térmica).

En sucesivos ejercicios, se seguirá reportando sobre indicadores globales de Grupo y se podrá analizar su evolución.

GRUPO QUIRÓNSALUD Consumo energético (MWh)	2020
Electricidad	250.752
Gas natural	105.077
GLP	1.492
Gasoil	3.149
Biomasa	70
Energía fotovoltaica	74
Energía eléctrica cogeneración	122
Energía térmica	1003
Total	361.741

Consumo de agua

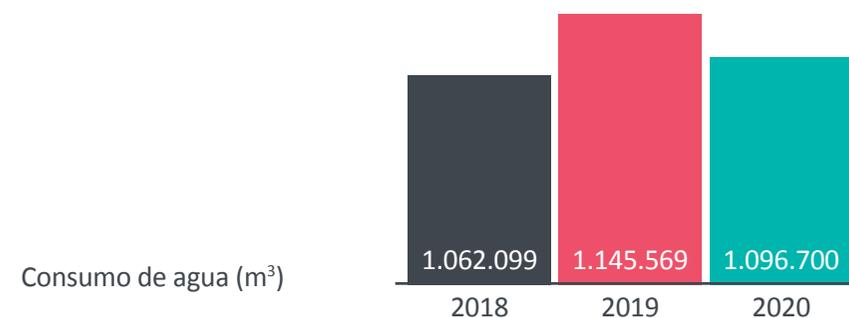


El agua que se consume en los diferentes centros de actividad de Quirónsalud procede de la red de abastecimiento municipal, de acuerdo con las limitaciones locales.

Como parte de la política ambiental, enfocada a un consumo eficiente de recursos, ya se han puesto en marcha en años anteriores medidas para el control y el ahorro del agua, tales como revisión de posibles fugas en depósitos e instalaciones, colocación de perlizadores en lavabos y duchas, ajustes de la presión de los fluxores de los inodoros, instalación de depósitos con mecanismos de descarga de doble pulsador, ajustes del riego y colocación de plantas que necesiten menos agua.

Al igual que en el caso del consumo energético, también el reporte interno sobre consumo de agua en 2020 se ha optimizado para alcanzar a la totalidad de nuestros centros y actividades. A fin de poder mostrar una comparativa en la evolución respecto a ejercicios anteriores, se aportan los resultados correspondientes a los centros de Quirónsalud en España.

CONSUMO DE AGUA (m3) Hospitales Quirónsalud España



En 2020, este consumo de agua supuso **49 litros por acto asistencial**, un valor similar al obtenido en 2019.

Considerando también los centros de LATAM, así como Quirónprevención, el dato de **consumo total de agua del Grupo Quirónsalud fue en 2020 de 1.577.079 m3.**

I Consumo de gases y otras materias primas



Debido a la naturaleza de las actividades desarrolladas por el Grupo, no se produce un consumo significativo de materias primas.

Nuestros esfuerzos se centran en optimizar el consumo de materiales y productos químicos, como recursos de mayor impacto ambiental, empleando productos más ecológicos, eliminando uso de plástico y aumentando la vida útil de materiales, en la medida de nuestras posibilidades.

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

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

Contribuimos a la eliminación de residuos plásticos sustituyendo botellas por fuentes de agua y empujando material biodegradable.

En enero del 2020 se eliminaron los vasos de plástico de un solo uso de todos los centros de Quirónprevención, sustituyéndose por vasos biodegradables.

Asimismo, el consumo de papel en Quirónprevención ha disminuido en un 38,43% respecto a 2019, y el 95% del papel que consumimos tiene certificación ecológica.

En cuanto al **consumo de gases**, para el estudio de emisiones y cálculo de la huella de carbono corporativa, se han tenido en cuenta los consumos de **gas anestésico (N2O)** y **gases refrigerantes fluorados** recargados en los centros Quirónsalud: R410A, R407C, R404A, R134A, R422A, R424A, R422D, R442A, R449A y R507.

A continuación, se muestran los resultados para los indicadores de consumo de gas anestésico y gases refrigerantes en los ejercicios 2019 y 2020:

	2020	2019
Consumo de N2O empleado como gas anestésico (kg)	45.600	46.692
Consumo de gases refrigerantes (kg)	2.685	2.003

Nota: La información de 2019 hace referencia a la actividad de Quirónsalud en España, mientras que la información de 2020 se refiere a Grupo Quirónsalud, incluyendo los centros de Colombia, Perú y Quirónprevención.

Lucha contra el cambio climático



La emergencia climática requiere más que nunca incrementar la ambición por parte del sector empresarial, avanzando en acciones con el objetivo de abordar la descarbonización de la economía para el año 2050 e impulsar una recuperación verde post COVID-19.

Considerando todas las fuentes de emisión 2020 y 2019 del Grupo Quironsalud, hemos logrado disminuir un 2,29% nuestra Huella de Carbono corporativa, lo que supone haber evitado la emisión de 2.850,92 tCO₂e

También hemos reducido en un 11,74% nuestros indicadores de emisiones por actividad, lo cual pone de manifiesto una evolución positiva y significativa entre 2016 y 2020.

Hacer frente al cambio climático es uno de los mayores retos a los que se enfrenta actualmente nuestra sociedad y requiere de una respuesta decidida y firme por parte del sector empresarial.

Manteniendo nuestro compromiso, en 2020 hemos mantenido el estudio de emisiones, iniciado ya en el año 2016, para disponer de los indicadores relevantes acerca de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por nuestra actividad que, sin ser intensiva en emisiones, consideramos tiene un potencial de mejora con el que podemos contribuir a la lucha contra el cambio climático.

Este estudio de emisiones lo desarrollamos un año más junto con la **Fundación Ecología y Desarrollo (Ecodes)** y **CeroCO2**, iniciativa pionera en España cuyo objetivo es reducir el impacto provocado en el clima como consecuencia del desarrollo de una actividad, facilitando y promoviendo la implicación de todos los actores sociales.



Hemos mantenido en 2020 todos los protocolos relativos al mantenimiento de las instalaciones y al control de focos emisores, como las calderas de combustión o la carga de gases refrigerantes de los equipos de climatización en nuestros hospitales, realizamos de manera estricta los controles pertinentes según lo establecido en la normativa vigente.



7. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

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

- **Alcance 1:** Incluye emisiones de GEI (gases de efecto invernadero) procedentes de fuentes de emisión que pertenecen o son controladas por la organización, derivadas en este caso del consumo de **gas natural, GLP y gasóleo**, el consumo de **protóxido de nitrógeno** (óxido nitroso) empleado como agente anestésico, las emisiones de GEI directas de **vehículos propios** de algunos centros y las emisiones de las **fugas de los gases refrigerantes** empleados en los sistemas de refrigeración (R410A, R407C, R404A, R134A, R422A, R424A, R422D, R442A, R449A y R507).
- **Alcance 2:** Incluye emisiones indirectas de GEI producidas por la generación de la electricidad, calor o vapor de origen externo y consumido por la organización. En nuestro caso, nos referimos únicamente al consumo de **energía eléctrica**. En este alcance no se ha excluido ninguna fuente de emisiones de GEI indirectas por electricidad.
- **Alcance 3:** Incluye las emisiones indirectas no incluidas en el Alcance 2, y que, aún siendo consecuencia de las actividades de la organización, se originan en fuentes de GEI que pertenecen o son controladas por otras organizaciones. Las metodologías GHG Protocol e ISO 14064-1, obligan al cálculo de todas las fuentes de emisiones de alcances 1 y 2, y recomiendan identificar las principales fuentes de alcance 3 en función de la actividad del centro o facilidad de disponer de datos fiables. En nuestro caso, hemos considerado el **consumo de agua**, las emisiones asociadas a los **desplazamientos in itinere** de los trabajadores del grupo y las emisiones derivadas de los **viajes profesionales** de la plantilla. Así mismo, desde 2018 ya se han considerado en este alcance también las **emisiones asociadas a los residuos generados, contabilizando ya también desde el año 2019 los residuos no peligrosos**.

La huella calculada en 2020 para la actividad de Quirónsalud en España fue de 118.799 tCO2e.

Para todo el Grupo Quirónsalud, el dato total fue de 121.647 tCO2e

El 97% de las emisiones corresponden a los centros de Quirónsalud y el 3% restante a las emisiones de la actividad de Quirónprevención.

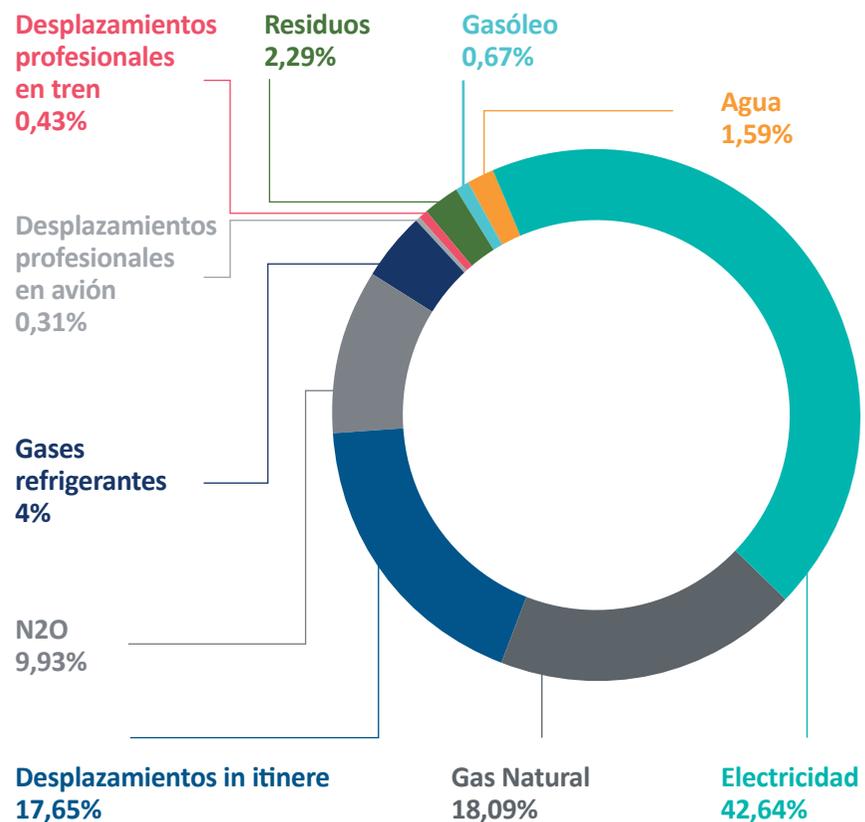
Los resultados en los principales indicadores y su evolución desde el ejercicio 2016, en el que comenzamos con este estudio, son los siguientes, observándose una **evolución positiva en las emisiones por actividad, por empleado y por superficie construida:**

Indicadores	2016	2017	2018	2019	2020	% evolución 2016/2020
Quirónsalud						
tCO2e/empleado	3,71	3,26	3,87	3,8	3,37	-9,19%
kgCO2e/m2 (ctda.)	96,54	88,14	89,9	85,36	84,19	-12,79%
kgCO2e/m2 (útil)	119,89	109,61	119,96	-	-	-
kgCO2e/actividad	6,06	4,76	4,82	4,44	5,35	-11,74%
tCO2e/cama	-	-	15,6	15,16	14,90	-
Quirónprevención						
tCO2e/empleado	-	-	0,88	0,93	0,56	-
Quirónsalud						
tCO2e/empleado	-	-	3,27	3,31	2,92	-

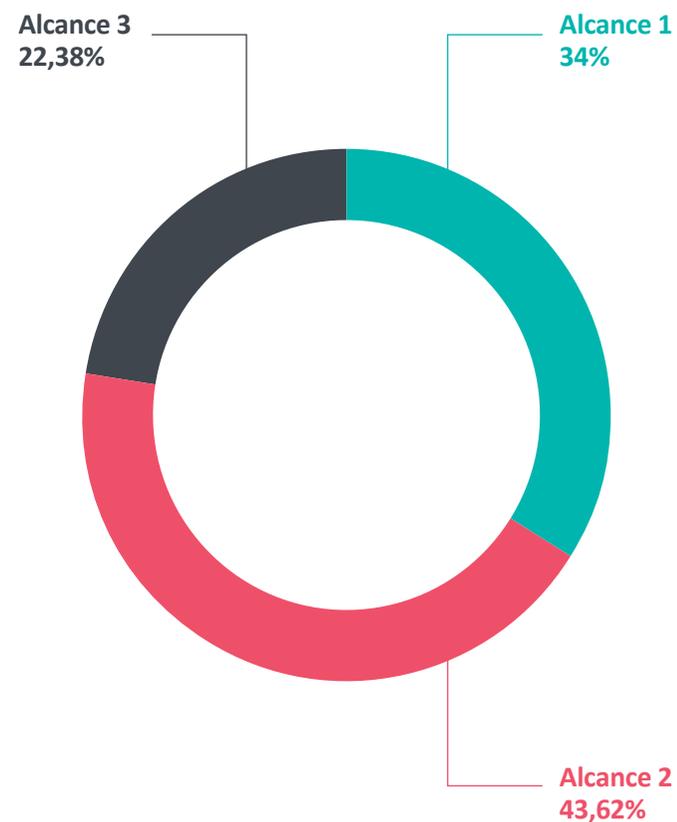
La fuente principal de emisión es el consumo de electricidad, que equivale al 49,81% de las emisiones totales, seguida de los desplazamientos in itinere de la plantilla, el 19,22%, y del consumo de gas con un 17,74% de las emisiones totales.

La disminución en las emisiones totales del Grupo se debe a un consumo de gasóleo significativamente menor (-365 tCO₂e y -31%), a la vez que a una menor cantidad de desplazamientos en avión debido a la situación de pandemia (-867,69 tCO₂e y -70%) y a la contratación de energía renovable en los centros de Quirónprevención (-5.216,05 tCO₂e y -9%).

REPARTO DE EMISIONES POR FUENTES GRUPO QUIRÓNSALUD 2020



REPARTO DE EMISIONES POR ALCANCES GRUPO QUIRÓNSALUD 2020



7. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

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

En 2020, las emisiones de los Hospitales Grandes, que suponen el 43% de las emisiones totales del Grupo Quirónsalud, han disminuido en conjunto un -3%.

La ratio emisiones por actividad mejora sensiblemente en un -10,8%.

Varios hospitales grandes del Grupo han alcanzado reducciones del orden de un -10%, destacando el Hospital Universitario Rey Juan Carlos con un -17,5% y el Hospital Quirónsalud Madrid con un -13,7%.

Nuestro objetivo es el de seguir trabajando con nuestros centros medianos y pequeños para lograr alcanzar también mejoras significativas, dentro de las posibilidades de cada uno y teniendo en cuenta sus particularidades.

Las emisiones totales de Quirónprevención han disminuido en un -31%

Esta disminución está claramente vinculada a la contratación de energía renovable desde mayo del 2020 para todos los centros de Quirónprevención, así como a las restricciones sanitarias en movilidad por la situación de pandemia.

Gracias a estos cálculos que se realizamos anualmente, el Grupo Quirónsalud puede seguir la evolución de sus emisiones de CO_{2e} y controlar cuáles son sus principales fuentes de emisiones (alcances 1 y 2, y las más significativas de alcance 3).

Esto permite hacer un seguimiento anual de los indicadores de emisiones establecidos, tanto para el conjunto de la entidad como para los centros, y seguir avanzando en la definición de objetivos de reducción de manera realista, eficiente y centrada sobre aquellas fuentes de emisión y centros que más atención requieran.

El Grupo Quirónsalud forma parte, desde su constitución hace ya cinco años, del **Clúster Español de Cambio Climático**, representado por las principales compañías del país y coordinado por Forética en España como representante del WBCSD (World Business Council of Sustainable Development).

El proceso de transformación hacia una economía baja en carbono implica necesariamente un cambio para contribuir a la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible ‘Acción por el Clima’ (ODS 13). Desde el Clúster de Cambio Climático se trabaja en potenciar el compromiso empresarial abordando las principales tendencias en materia climática, impulsando el diálogo entre empresas y Administraciones Públicas y generando puntos de encuentro y conocimiento.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



En 2020 hemos continuado nuestro trabajo con el Cluster, presentando como resultados del año las **nueve palancas para impulsar la neutralidad climática desde la acción empresarial**, con foco en tres ejes: **'Ambición, Acción y Alianzas'**.

El Clúster de Cambio Climático profundiza en las nueve palancas fundamentales para una economía baja en carbono, destacando las principales herramientas, retos y organizaciones de referencia en los distintos ámbitos, así como las oportunidades para las empresas al activar dichas palancas: el establecimiento de objetivos climáticos basados en la ciencia; la transición hacia las emisiones netas cero en 2050; la gestión de riesgos climáticos; la reducción de la huella de carbono; las soluciones basadas en la naturaleza como parte de la estrategia climática; la transición energética a través de la innovación, nuevos modelos de negocio y energías renovables; la colaboración para la acción; Innovación en la financiación de la ambición climática, y Comunicación y reporting.



Quirónsalud forma parte también, desde el año 2017, de la **Comunidad #PorElClima**, una plataforma de acción para implementar en España el acuerdo de París e impulsada por tres sectores claves: administraciones públicas, sector privado y entidades sociales. Esta iniciativa nació para acelerar la acción climática en los diferentes sectores de la sociedad, y entre sus objetivos está el de reunir a diferentes agentes pioneros que ya están luchando frente a la crisis climática y reduciendo sus emisiones, con el objetivo puesto en la neutralidad para 2050.



Gestión de residuos y economía circular

Seguimos avanzando para reducir las cantidades generadas por tipo de residuo, impulsando la segregación y promoviendo la reutilización y el reciclaje.



La **economía circular** se presenta como la principal respuesta a los retos de eficiencia y sostenibilidad de los recursos naturales, proponiendo otra manera de producir y consumir que afecta de forma directa a los flujos de recursos y residuos.

La sanidad es un sector en el que la implementación de medidas circulares está requiriendo más tiempo, debido a aspectos importantes tales como la seguridad del paciente, la higiene y la privacidad de la información. No obstante, Quirónsalud trabaja en diversos aspectos relacionados con el ciclo de vida de los productos que empleamos.

Los residuos generados por el Grupo Quirónsalud se clasifican en cuatro grupos principales:

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

RESIDUOS NO PELIGROSOS

Los residuos de origen no sanitario asimilables a residuos domésticos, así como los residuos de origen sanitario asimilables a urbanos generados, se recogen en los centros de forma separada, según su tipología, facilitando su posterior tratamiento y valorización en el caso de los asimilables a domésticos.

Los hospitales disponen de contenedores específicos para la segregación de las diferentes fracciones reciclables: contenedores o bolsas azules para papel y cartón, y contenedores o bolsas amarillas para la fracción de envases ligeros y plásticos. Estos contenedores se encuentran ubicados en aquellos puntos donde la generación de este tipo de residuos es mayor, como en los almacenes generales, farmacia, salas de espera, y servicio de limpieza.

Además, las áreas de vending disponen de muebles integrados que facilitan la segregación de envases ligeros.

El objetivo de Quirónsalud es ampliar los sistemas de recogida selectiva mediante de acuerdos de colaboración con los sistemas integrados de gestión, así como mejorar los niveles de segregación.

RESIDUOS PELIGROSOS

El tratamiento que reciben estos residuos una vez entregados a gestor autorizado difiere en función del Grupo del que se trate:

- Residuos biológicos: Esterilización/ incineración.
- Residuos citostáticos: Incineración.
- Residuos químicos líquidos: Neutralización, eliminación mediante procesos químicos.
- Residuos químicos sólidos: Eliminación química.
- Otros residuos peligrosos no incluidos en las categorías anteriores: Tratamiento según tipo de residuo del que se trate.

INDICADORES DE GENERACIÓN DE RESIDUOS EN EL GRUPO QUIRÓNSALUD

También en lo relativo a los residuos continuamos trabajando para mejorar la metodología de toma de datos de la totalidad de hospitales del Grupo, así como de Quirónprevención, para lograr indicadores cada vez más precisos que nos permitan valorar de manera fiable la evolución en nuestra gestión ambiental y acometer las medidas necesarias por actividades y centros.

El 2020 ha sido un año complejo donde se ha trastocado la actividad sanitaria, resultando más complejo de lo habitual recopilar la totalidad de datos de centros para poder efectuar una comparativa realista con respecto al ejercicio anterior.

	2019	2020
Residuos no peligrosos (t)	15.969	15.030
Residuos peligrosos (t)	2.228	3.858
Residuos biológicos	1.655	3.318
Residuos citostáticos	105	85
Residuos químicos líquidos	290	232
Residuos químicos sólidos	146	200
Otros residuos peligrosos	31	23

El mayor incremento producido en la generación de residuos peligrosos la observamos en los residuos biológicos, debido al aumento en su generación a causa de la situación provocada por el COVID.

7. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

Desperdicio alimentario

Durante el periodo 2020, los sistemas de gestión de la restauración colectiva del Grupo siguen enfocados hacia la mejora en la producción, con objeto de mejorar el control de mermas y por tanto disminuir el desperdicio alimentario.

Asimismo, los stocks de materias primas en alimentación son cada vez más reducidos, trabajando este aspecto con los proveedores para que los servicios de entrega sean más habituales y en el hospital se disponga únicamente de los stocks necesarios, lo que favorece el control de caducidades y por tanto la disminución de desperdicios alimentarios.

No se dispone por el momento de resultados de indicadores de Grupo sobre desperdicio alimentario.

En los Hospitales de Barcelona, durante el 2020, se ha puesto en marcha la recogida selectiva de la fracción orgánica de los residuos, que está constituida fundamentalmente por restos de comida procedentes de las áreas de restauración que pueden recogerse selectivamente y son susceptibles de degradación biológica, disminuyendo la fracción de rechazo.

Este indicador servirá asimismo para valorar la minimización del desperdicio alimentario, ya que se prevé que progresivamente comience la recogida de la fracción orgánica en el resto de las áreas de restauración del Grupo.

Vertidos líquidos

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

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

Para asegurar el adecuado control de las aguas vertidas, se realizan análisis de las aguas residuales de los hospitales con la periodicidad indicada por los órganos competentes en cada caso, asegurando así una correcta gestión de este aspecto ambiental.





8.

Nuestra vinculación con la sociedad





Nuestra vinculación con la sociedad

Compromiso social integrado en el negocio

Acción social

En Quirónsalud entendemos que, por nuestro propósito como compañía, nuestra aportación social se basa en el impacto que podemos ejercer con nuestra propia actividad, mejorando la salud y el bienestar de las personas, a la vez que compartimos recursos, conocimiento y experiencia con un enfoque de contribución solidaria a la sociedad en la que operamos.

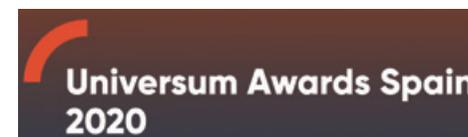
Al inicio de esta Memoria hemos querido mostrar las principales iniciativas que, tanto a nivel corporativo como desde nuestros centros, hemos puesto puesto en marcha como respuesta del Grupo Quirónsalud a la COVID-19.

En 2020, todo el Grupo Quirónsalud se ha volcado en contribuir a superar la emergencia nacional provocada por la pandemia, colaborando con todas las autoridades sanitarias, trabajando en equipo con un objetivo común, coordinando todos los medios humanos y materiales de la red asistencial Quirónsalud y, en definitiva, **dando lo máximo para intentar ayudar al mayor número posible de personas.**

Hemos obtenido con orgullo el reconocimiento de la sociedad por nuestra gestión en los momentos más complicados del 2020, como demuestra el último informe del **Monitor Merco** sobre la responsabilidad de las empresas ante la emergencia sanitaria vivida en España, que ha situado a **Quirónsalud como la única compañía del sector sanitario entre las 20 empresas con más compromiso social ante la pandemia.**



Nuestro compromiso social ha contribuido asimismo a que los estudiantes universitarios hayan situado a **Quirónsalud como una de las compañías favoritas para trabajar**, según el último estudio '**Universum Most Attractive Employers**', elaborado por la consultora especializada en Employer Branding: Universum. Tras analizar más de 30.000 encuestas a estudiantes de 69 centros de educación superior, Quirónsalud se ha convertido en la empresa más atractiva para los estudiantes de Ciencias de la Salud y Medicina, y la sexta para aquellos estudiantes con otros perfiles como Ciencias Naturales y Matemáticas. Valorando, entre otros aspectos, el empleo seguro, los altos estándares éticos, la conciliación vida profesional-personal y las buenas vías de desarrollo para su futura carrera como factores más positivos de nuestra compañía.



Desde el Grupo Quirónsalud promovemos diferentes áreas de actuación en materia de acción social vinculadas directamente con nuestra actividad, que se materializan desde los propios hospitales en cada territorio y, en muchos casos, en colaboración con entidades sociales de ámbito nacional o con entidades del entorno local, poniendo en marcha numerosas iniciativas que podemos clasificar en cuatro tipos de acciones concretas:

- Servicios de atención específica y acompañamiento a pacientes
- Cooperación internacional
- Actividades de promoción de la salud
- Patrocinios

**Monitor Merco:
Quirónsalud, única compañía
del sector sanitario
entre las 20 empresas
con mayor compromiso social
ante la pandemia**



8. NUESTRA VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

I Atención y acompañamiento a colectivos de pacientes

La salud y el bienestar de los pacientes es el eje principal sobre el que gira toda la actividad de Quirónsalud. Por ello, gran parte de nuestra acción social se dirige hacia ellos.

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

No obstante, a lo largo del 2020, el objetivo principal ha sido **ofrecer a los pacientes ingresados por COVID-19 una asistencia personalizada**, acompañándolos para mejorar la experiencia durante la hospitalización. Estos aspectos han sido ya tratados en esta Memoria, en el capítulo específico dedicado a Nuestros pacientes y sus familiares.

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

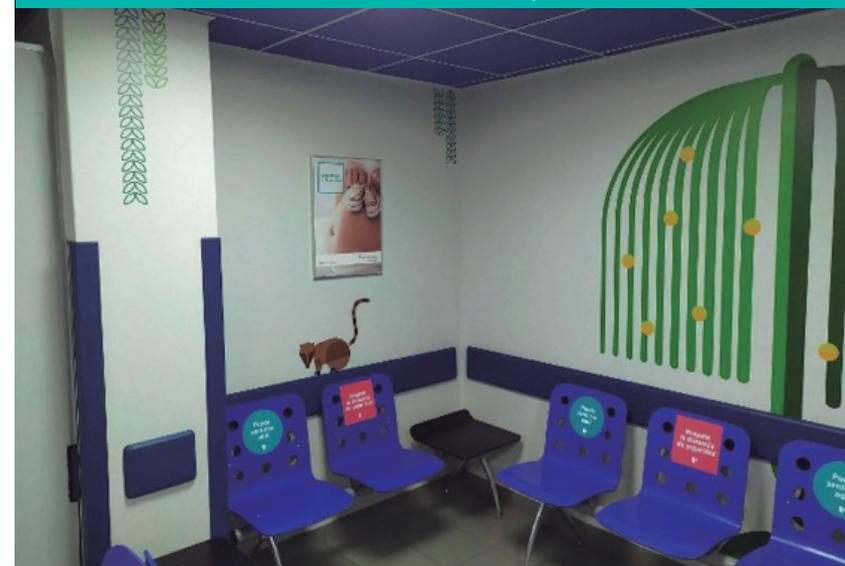
En 2020 hemos seguido avanzando en el **Proyecto Pediátrico Kenko de Quirónsalud**, una propuesta creativa basada en la personificación de la salud infantil en una niña, y que se ha consolidado ya como referente de Quirónsalud para acompañar a niños, padres y familias en el cuidado de la salud, tanto dentro del ámbito hospitalario, como en su día a día.

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

otros centros que estarán próximamente adheridos a la iniciativa.

El objetivo es crear una conexión con nuestros pacientes pediátricos y sus familiares de manera que encuentren en Quirónsalud un aliado para cuidar su salud en todas las etapas de su crecimiento. Hemos creado un universo de contenidos didácticos, educativos y lúdicos, cuyo eje central serán las aventuras de Kenko, ese personaje en torno al que gira todo el storytelling de este proyecto y que será hilo conductor de toda nuestra actividad enfocada a nuestros pacientes más especiales: los niños.

Humanización área materno infantil. Hospital Quirónsalud Murcia



Al inicio de esta Memoria, así como en el capítulo correspondiente, se han mostrado ya numerosas iniciativas de nuestros centros para el acompañamiento a colectivos específicos de pacientes y a sus familias.

La forma más divertida de
cuidar la salud de los
pequeños



8. NUESTRA VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

I Cooperación internacional

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

En 2020, hemos mantenido nuestra colaboración con la **Fundación Recover** a través de varios programas:



- Programa de Pacientes
- Donación en especie: medicamentos y servicios de comunicación.
- Programa de hospitales en África y Programa Salud 2.0 (Telemedicina)

Quirónsalud ha hecho una **donación por importe de 410.963 €**; 250.000 € han sido donación económica y 160.963 € en especie.

Dada la situación vivida, en 2020 solamente se ha podido tratar a una paciente, procedente de la República Democrática del Congo, sumando ya 167 pacientes en total desde el inicio del Programa.

El número más alto de pacientes tratados corresponde a pacientes procedentes de Burkina Faso (50%) y Camerún en segundo lugar (37%). El resto no tiene una presencia significativa, sin embargo, hay que destacar que el Programa ha llegado a beneficiar a **pacientes de 12 países diferentes de África**.

Del total de los hospitales que han colaborado en este Programa, resaltan notablemente el **Hospital Quirónsalud Albacete**, que ha tratado al **50%** de los casos, y el **Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz**, que ha ofrecido cobertura sanitaria al **32%** de los pacientes.

En 2021 se espera retomar el Programa de Pacientes, ya que varias personas se han quedado a las puertas de su viaje y otros casos están pendientes de estudio.

Asimismo, en febrero de 2020 se pudo llevar a cabo la **campana cardiológica** en la que participaron dos voluntarios de Quirónsalud, viajando al hospital St. Camille de Ouagadougou (Burkina Faso). Se estudiaron los casos preseleccionados por cardiólogos locales y se revisó el estado de antiguos pacientes operados; asimismo, se pudo compartir e intercambiar conocimiento con los médicos locales, y sensibilizar a pacientes y personal sanitario del hospital y en visitas institucionales.

Por otra parte, en un año como el 2020, azotado por la pandemia, **Telemedicina** ha demostrado ser más necesaria que nunca y ha generado más confianza en su uso en África, siendo una herramienta pionera en el diagnóstico de patologías. A la actividad, se han añadido nuevas formas para estar conectados a través del lanzamiento de las comunidades Covid y Pediatría, y la conexión en tiempo real gracias a los Webinars.

A futuro, se pondrán en marcha tres nuevos proyectos piloto también dentro del programa de Telemedicina, que requieren nuevos desarrollos tecnológicos a fin de implementar el seguimiento de pacientes menores de edad con problemas de nutrición y mayores de edad con patologías no transmisibles en algunos centros de Telemedicina. Esto supone un salto en la colaboración por medios digitales, yendo más allá de un trabajo centrado únicamente en la plataforma digital Sparkspace.

Parte de las donaciones de Quirónsalud que no pudieron emplearse en 2020 en el Programa de Pacientes se destinaron a **formación y voluntariado**. No obstante, solo fue posible realizar dos viajes a terreno por parte de voluntarios, ya que a partir del mes de marzo no fue factible realizar viajes por la COVID-19.

Destacar el apoyo de Quirónsalud para el desarrollo de una consultoría con cuatro especialistas voluntarios españoles en varios centros de Camerún, con el fin de ayudar a la Fundación Recover en su Plan Estratégico 2021-2025. La consultoría ha tenido una duración de dos semanas y como resultado se ha podido enfatizar en las líneas estratégicas a seguir para el futuro de la Fundación Recover.

En cuanto al apoyo en actividades formativas, 85 personas están aún participando en una formación en Ginecología y Pediatría (julio 2020-febrero 2021) impartida en su totalidad con voluntarios de Quirónsalud.

Respecto al programa de Hospitales, resaltar que en mayo de 2020 se dio por concluida la Campaña de sensibilización y cirugías terapéuticas de cáncer de cérvix, iniciada ya en 2019 por parte del Hospital Saint Martin de Porres de Yaundé y que se extendió a un total de seis centros. Este programa ha permitido cribar a un total de 1.299 mujeres y llevar a cabo 38 cirugías terapéuticas.

Destaca la participación de un equipo de voluntarias de Quirónsalud, procedentes del [Hospital Universitario Rey Juan Carlos de Madrid](#), que se desplazaron a varios centros para llevar a cabo las cirugías paliativas surgidas.

Adicionalmente a la colaboración con Recover, algunos de nuestros hospitales han participado en campañas y misiones humanitarias para paliar los efectos de la pandemia en diferentes países y en colaboración con varias entidades sociales, como es el caso del **Proyecto Minimizar el impacto de la Covid-19 sobre el VIH, la malaria y la desnutrición en el sur de Mozambique**, del Hospital Universitario Quirónsalud Madrid, o la **Misión Covid-19 India QSD**, en la que participaron el Hospital Quirónsalud Campo de Gibraltar, el Hospital Quirónsalud Pontevedra y el Hospital Quirónsalud Ciudad Real.

I Actividades de prevención de la salud

Es habitual que nuestros centros se sumen cada año a la celebración de los **Días Mundiales marcados por la OMS**, desarrollando acciones específicas que contribuyan a **dar visibilidad y concienciar** acerca de la **prevención** de enfermedades y los **hábitos de vida saludables**, trasladando asimismo un mensaje positivo a través de historias de superación.

Se colabora con multitud de entidades sociales, nacionales o locales, en fechas señaladas, entre otras:

- Día Mundial del Corazón
- Día Mundial del Asma
- Día Mundial del Cáncer
- Día Mundial de la Esclerosis Múltiple
- Día Mundial del Ictus
- Día Mundial VIH
- Día Mundial del Alzheimer
- Día Mundial del Dolor
- Día Mundial de la Trombosis
- Día Mundial de la Disfagia
- Día Mundial del Ostomizado
- Día Mundial de la Tiroides
- Día Mundial de la Diabetes
- Día Mundial del Sueño
- Día Mundial contra el alcoholismo
- Día Mundial sin tabaco
- Día Mundial del Cáncer de mama

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

En 2020, no se han podido llevar a cabo todas las iniciativas habituales en los centros, y una gran parte de los esfuerzos en cuanto a la divulgación de mensajes sobre educación sanitaria y prevención de enfermedades se han centrado en el COVID y se han impartido en modalidad virtual, desarrollándose webinars desde varios hospitales a lo largo de nuestra red, a cargo de diferentes profesionales especialistas de Quirónsalud en diferentes áreas.

Asimismo, se realizaron **pruebas de detección de COVID 19** a colectivos especiales, como en el caso del **Hospital Quirónsalud Toledo** para la realización de estas pruebas a empleados del Servicio de Atención Temprana y del Centro Ocupacional y de Día de la Asociación de Ayuda a la Parálisis Cerebral de Toledo (Apace), con objeto de favorecer la reanudación de su actividad con seguridad.

En las primeras páginas de esta Memoria ya hemos destacado también algunas de las iniciativas de nuestros hospitales para la promoción de la salud, que cobran mayor fuerza en una situación como la vivida a causa de la pandemia.

También los hospitales del Grupo se han volcado un año más en numerosas **campañas solidarias** atendiendo a la situación excepcional ocasionada por la pandemia y a las necesidades de su población más cercana y a los grupos más vulnerables, en situación de riesgo o exclusión social.

Recogida solidaria de alimentos

Los trabajadores del Hospital Quirónsalud Córdoba queremos hacer una entrega de alimentos para ayudar a las familias que, ahora más que nunca, lo necesitan.

Del 14 al 23 de diciembre

Los alimentos recogidos se entregarán a la Asociación Banco de Alimentos Medina Azahara de Córdoba.

Punto de recogida en el área de Atención al Paciente de 9:00 a 18:00 h. Planta baja.

Hospital **quirónsalud** Córdoba

Hospital Quirónsalud Córdoba
Avenida del Arzobispo, s/n | 14004 Córdoba - 957 418 900

En el marco de esta acción social se han desarrollado acciones benéficas mediante las colaboraciones de varios centros con diferentes entidades sociales para apoyar y promover diferentes causas sociales.

Otro ejemplo destacable en 2020 ha sido la campaña **#lasbatasmasfuertes**, en colaboración con la revista Panenka y el Grupo Santander para crear batas de hospitalización, a partir de camisetas de fútbol, para niños hospitalizados en Hospitales del Grupo Quirónsalud. Esta iniciativa pretende hacer más amable la estancia hospitalaria de nuestros pacientes más pequeños. Los niños y niñas ingresados podrán vestir los colores de su equipo de fútbol favorito durante su ingreso hospitalario, gracias a la donación de camisetas de clubes de fútbol transformadas en batas de hospital.



#lasbatasmasfuertes Servicio de Pediatría del Hospital Quirónsalud Madrid

8. NUESTRA VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

Destacar también las iniciativas enfocadas a lograr espacios libres de humo y desarrollar acciones de información, sensibilización y promoción de salud entre el personal sanitario de los hospitales.

En este sentido, como ejemplo, el **Hospital Quirónsalud Murcia** se ha adherido a la Red de Hospitales Libres de Tabaco de la Región de Murcia, programa que a nivel internacional tiene su origen en la actual "*The Global ThNetwork for Tobacco Free Healthcare Services*". Esta adhesión de Quirónsalud Murcia al programa cobró especial importancia con motivo de la celebración del **Día Internacional de la Lucha Contra el Cáncer de Pulmón**, en 2020 bajo el leitmotiv de la prevención.



En este sentido, destacar también los acuerdos de algunos de nuestros hospitales con centros educativos para la resolución de dudas para una vuelta al colegio segura, así como para la promoción de hábitos saludables y la realización de consultas virtuales gratuitas.

Es el caso del **Hospital Quirónsalud Alicante**, que realizó consultas virtuales de urgencias médicas con King College Alicante y con el Centro Educativo El Valle, así como charlas para la promoción de hábitos saludables a profesores, padres y niños.



Por su parte, **Quirónprevención** ha desarrollado en 2020 diversas iniciativas que han supuesto una aportación económica del orden de 18.000 a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro:

- Carrera Virtual por Europa con un fin solidario, para la renovación del edificio de la Fundación Recover Banco de Sangre en San Martín de Porres (Camerún).
- Donación a UNICEF a través del proyecto IV Concurso de Christmas de Navidad.
- Donación al proyecto de la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), mediante el Proyecto Donación importe “Cesta de Navidad” con una elevada participación de nuestros empleados.

Así mismo, promovemos una alimentación saludable con el proyecto “Espacio de Comida Saludable”, que se fundamenta en la revisión de todos los alimentos y bebidas ofertados a pacientes, familias, usuarios y trabajadores. Esta iniciativa ha sido ya mostrada en mayor detalle en un capítulo anterior de esta Memoria, relativo a la Seguridad, Salud y Bienestar laboral.



8. NUESTRA VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

I Actividades deportivas solidarias

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

También en este aspecto el año 2020 ha sido especial, puesto que numerosos eventos no han podido desarrollarse. Así, por ejemplo, la Carrera contra el Cáncer, organizada por la AECC, se ha transformado en 2020 en la **Marcha virtual contra el Cáncer**, a la que se han sumado distintos centros de Quirónsalud.

Destacar la participación de **Hospital Quirónsalud Murcia** en la **V Carrera de la Mujer**, evento lúdico-deportivo en el que se hace además un manifiesto claro por la igualdad de género: "Corremos todas juntas en esta carrera de fondo y en nuestro día a día para alcanzar la igualdad".

Nuestros hospitales son Centros Médicos Oficiales en numerosos eventos deportivos. Como ejemplo, **Hospital Quirónsalud Marbella** fue el Servicio Médico oficial del **Torneo de golf benéfico de la AECC** que, como consecuencia de la pandemia tuvo que modificar la celebración de su tradicional gala solidaria, principal fuente de ingresos para sus proyectos, y sustituirla por este evento deportivo. La AECC Marbella y Hospital Quirónsalud Marbella mantienen una sólida relación materializada en numerosas acciones desarrolladas de manera conjunta.



Asimismo, el **Hospital Quirónsalud Marbella** también ha sido patrocinador oficial del sector hospitalario en el evento deportivo **The One Marbella** en las dos modalidades establecidas en esta cita, golf y pádel. Mediante esta alianza, Quirónsalud refuerza su compromiso como agente impulsor de la práctica deportiva entre los residentes en la Costa del Sol.

| Patrocinios grupo Quirónsalud

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

Como principales campañas patrocinadas en 2020, destacamos las siguientes:

- Selección Española de Baloncesto masculino y femenino
- Equipo de Regatistas Olímpicos vela 49er
- Joven Promesa Surf Cristina Padilla
- Mundial de MotoGP
- Reto Pelayo Vida 20
- San Silvestre Vallecana 2020

Mención especial merece un año más el [Reto Pelayo Vida: Vuelta a España a Vela 2020](#).

En 2020 y por vez primera, el Reto se celebró en las costas españolas, como una forma de apoyar la reconstrucción del país tras el terremoto provocado por la COVID-19. En esta sexta edición, cinco mujeres supervivientes de cáncer navegaron alrededor de la Península Ibérica, uniendo los puertos de Bilbao y Barcelona, y realizando escalas en las ciudades de Cádiz, Málaga, Cartagena y Valencia a bordo del 'Green Dragon'.



8. NUESTRA VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

Quirónsalud colabora a través de numerosas iniciativas con entidades sociales de ámbito nacional como las siguientes:



CIRUJANOS EN ACCIÓN



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





Fundación Quirónsalud



El objetivo de la Fundación Quirónsalud es la promoción de la salud y de los hábitos de vida saludables a través de 6 líneas de actuación



La actividad de la Fundación Quirónsalud en 2020 ha estado muy centrada en la ayuda y la coordinación de las actividades del Grupo como respuesta a la crisis ocasionada por el COVID-19.

Ante la situación sanitaria, social y económica ocasionada por la pandemia, desde la Fundación Quirónsalud se pusieron en marcha diferentes iniciativas con el objetivo de apoyar y ayudar a diferentes colectivos:

• **Iniciativas dirigidas a nuestros profesionales**, relacionadas con el apoyo psicosocial y el bienestar emocional.

• **Captación de fondos para diferentes colectivos y necesidades:** alimentos, material escolar, equipos Informáticos, material sanitario, cooperación internacional, apoyo psicosocial, colaborando con las siguientes entidades:

- Fundación Española del Banco de Alimentos
- Acnur
- Aldeas Infantiles
- Fundación Recover
- Fundación Iniciativa social
- Bomberos Unidos sin fronteras
- Fundación Balía
- ASPACE
- Cruz Roja
- DASYC
- ASDEGAL
- Fundación Vicente Ferrer
- Movimiento para la Paz
- Amigos de los mayores
- YMCA
- Fundación ONCE
- HEROES
- Escuela Cultura de Paz
- OXFAM
- Fundación Mozambique Sur
- SEO Birdlife



I Fundación Quirónsalud

- **Participación de voluntarios**, colaborando con la Fundación Theodora para dar difusión a sus contenidos, videos y RRSS, así como con Cruz Roja orientando principalmente la ayuda a personas mayores que, por su perfil de alto riesgo, no pueden salir a la calle para cubrir sus necesidades básicas. También voluntarios (psicólogos y psiquiatras) para dar apoyo a colectivos vulnerables en la plataforma telefónica de ayuda psicosocial de Cruz Roja.

- **Iniciativas dirigidas a nuestros pacientes:** acuerdo entre la Fundación Orange y la Fundación QS para la donación de Tablets y teléfonos Móviles con conexión a internet con el objetivo de que los pacientes ingresados puedan estar en contacto con sus familiares y amigos.

- **Aportación de materiales de protección** (mascarillas y guantes) y alimentos realizadas desde Quirónsalud a entidades dedicadas a la protección de colectivos vulnerables:

- Aldeas Infantiles
- Hogar Sí
- Fundación Salud y Comunidad
- Fundació Catalana per a la Paràlisi Cerebral
- Fundación Fausta Elorz
- Movimiento por la Paz
- Fundación Balía
- Bomberos Unidos sin Fronteras

- **Gestión de donaciones de empresas.**

- **Aportaciones económicas a distintas entidades sociales:**

10.000 € a Cruz Roja y 3.000 € a cada una de las siguientes entidades sociales:

- ACNUR: Apoyo urgente para población refugiada.
- Fundación DASYS - Desarrollo de Acciones Sociales y Culturales "Educación Reducción de desigualdades".
- ASDEGAL - Asociación Solidaria de Galicia. Apoyo a familias para el estudio/trabajo online.
- Fundación Vicente Ferrer- Cooperación Internacional - Emergencia COVID India.
- Fundación Secretariado Gitano Educación y Reducción de desigualdades.
- Aldeas Infantiles: Apoyo integral a los niños y jóvenes más vulnerables frente al coronavirus.
- YMCA "Educación Reducción de desigualdades".
- Fundación Mozambique Sur- Cooperación Internacional Madrid y Mozambique Población de Mozambique.
- Bomberos Unidos Sin Fronteras (BUSF) - Cooperación Internacional.
- Fundación Iniciativa Social: Apoyo en alimentación a familias en riesgo de exclusión.
- Fundación Balía Educación y Reducción de Desigualdades.
- Escuela Cultural de Paz Educación y Reducción de Desigualdades Sevilla: Población gitana y en alto riesgo de exclusión social.
- Asociación Parálisis Cerebral Madrid ASPACE Salud y Bienestar.

Toda esta actividad desplegada por el Grupo y coordinada desde la Fundación Quirónsalud, ha sido la que nos ha llevado a ser reconocidos como la **única compañía del sector sanitario entre las 20 empresas con más compromiso social ante la pandemia**, según el Monitor MERCO.

Además de poner en marcha toda la respuesta del Grupo frente a la emergencia vivida, la Fundación Quirónsalud ha seguido avanzando en 2020 en sus principales proyectos y líneas de actuación:

Cooperación Internacional en materia de salud

En el marco de línea de Cooperación Internacional, se lanzó en 2020 la **II Convocatoria de Ayudas de la Fundación Quirónsalud** a la **emergencia excepcional Post Covid-19** destinada a proyectos de salud, humanitarios y/o de ayuda a través de 8 ayudas de 10.000 euros con el fin de afrontar la crisis del COVID-19 en materia de salud, humanitaria y/o de ayuda social a colectivos vulnerables.



Conscientes de que en el Grupo Quirónsalud hay un alto número de profesionales con alta sensibilidad en estos temas y con experiencia y compromiso en proyectos de cooperación o con el deseo e inquietud para sumarse a ellos, la Fundación Quirónsalud ha destinado estas ayudas a apoyar proyectos e iniciativas sociales, sanitarias y humanitarias durante 2020, en el marco de ayudas de emergencia excepcional, destinadas a hacer frente a las consecuencias sociales y sanitarias del COVID-19 a través de entidades sociales que cuenten con profesionales del Grupo Quirónsalud como colaboradores o que hayan sido presentadas o avaladas por profesionales del grupo Quirónsalud.

Hasta la fecha, tanto Quirónsalud como su Fundación, se han volcado en paliar la crisis por el COVID-19 desde el punto de vista asistencial y social dando apoyo a diversos proyectos a solicitud de los centros, de nuestros profesionales o directamente de entidades de ayuda social.

Así, el objetivo primordial de esta segunda convocatoria ha sido poner el foco en COVID-19 y continuar después de este, contribuyendo con el restablecimiento y la mejora en todos los ámbitos de la sociedad después del este estado de excepcionalidad producido por la crisis.

Los proyectos premiados este 2020 han sido:

- *Minimizar el impacto de la Covid-19 sobre el VIH, la malaria y la desnutrición en el sur de Mozambique.* Presentado por María Lucía Alonso Pérez, del Hospital Universitario Quirónsalud Madrid en colaboración con la Fundación Mozambique Sur.
- *Fortalecimiento de las capacidades locales de los servicios de salud en Lima Norte en un contexto COVID-19. (Perú).* Presentado por Ignacio Llorente, del Departamento Internacional Quirónsalud en colaboración con Acción contra el Hambre.
- *Misión Covid-19 India QSD. (Calcuta, India).* Presentado por Manuel Carrillo en nombre del Hospital Quirónsalud Campo de Gibraltar, Hospital Quirónsalud Pontevedra y Hospital Quirónsalud Ciudad Real y en colaboración con MEDICAL SERVICE JIM.IIMC
- *Equipamiento y puesta en marcha del Centro Materno infantil de Ndava. Muhanga. (Burundi.)* Presentado por Manuel Conde de Ruber Internacional, y realizado por en colaboración con la Asociación Solidaria Universitaria (ASU ONG).
- *Ven, da tu mano a la seguridad (Venezuela).* Presentado por Sandra García, de Quirónprevención Toledo, en colaboración con la Fundación "Ven, da tu mano".

I Fundación Quirónsalud

- *Rompiendo Fronteras- COVID (Guinea Ecuatorial)*. Presentado por Nuria Gorina, del Hospital Universitari General de Catalunya, en colaboración con la ONG "Más que Salud".
- *Educación de calidad y segura vía refuerzo alimentario y la sensibilización en un contexto COVID. (Madagascar)*. Presentado por Maria Jesus Ballesta, de Quirónprevención Málaga en colaboración con la Fundación "Agua de coco".
- *Asistencia rural para la contención y protección de la COVID19 para los pueblos autóctonos. (Camerún)*. Presentado por Manuel Arguello, de Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz en colaboración con la Fundación "Zerca y Lejos".

Apoyo a pacientes y familias

El Programa de Fertilidad oncológica, puesto en marcha en 2018 y subvencionado por la Fundación Quirónsalud, ofrece a los pacientes oncológicos atendidos en centros Quirónsalud y con riesgo de ver comprometida su capacidad de procrear, debido al tratamiento oncológico, la preservación de su fertilidad, ya sea a través de la criopreservación de ovocitos, en el caso de mujeres, o la congelación de semen, en el caso de hombres.



Desde el inicio de este programa se han atendido a **97 pacientes** con cargo a la Fundación, 34 mujeres y 63 hombres, procedentes de los Hospitales Quirónsalud Pozuelo, Ruber Juan Bravo, Quirónsalud Barcelona, Quirónsalud Zaragoza y Centro Médico Teknon.

La situación originada por la COVID-19 y la imposibilidad de la presencialidad en los hospitales, ha originado la interrupción de esta línea de trabajo y la generación de alternativas complementarias.

Durante 2020 se han ofrecido ayudas puntuales a pacientes en casos excepcionales, como tratamiento psiquiátrico a familia que ha perdido un ser querido por violencia de género, y ayudas puntuales en atención médica de segunda opinión en casos complejos.

Generación del conocimiento

La Fundación Quirónsalud continúa con su objetivo de impulsar la innovación asistencial y la transformación digital en salud a través de la creación de los **Premios Generación del Conocimiento Fundación Quirónsalud**, que en 2020 celebró su II edición.



El objetivo de estos premios es reconocer aquellas iniciativas que favorezcan la mejora de la práctica asistencial y la utilización de nuevas tecnologías en el ámbito sanitario español.

La era digital y las nuevas tecnologías han propiciado en los últimos años innumerables cambios en el sector sanitario, aportando grandes mejoras en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y transformando la práctica asistencial en beneficio para los pacientes.

Con una dotación de 25.000 euros cada uno, los proyectos ganadores de la categoría “**Innovación Asistencial**” han sido:

- *HOPE: Hospital de día Personalizado Oncológico*, presentado por la Dra. Cristina Carames, especialista en Oncología Médica del Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz.

- *Implementación del proyecto PROA-Q*, presentado por el Dr. Álvaro Flamari-que Pascual, especialista en Medicina Interna Hospital Quirónsalud Zaragoza.



I Fundación Quirónsalud

En la categoría “Transformación Digital”, los trabajos premiados han sido:

- *Transformación digital de bloques quirúrgicos Grupo Quirónsalud*, presentado por el Dr. David Sáez Martínez, jefe Asociado del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital Universitario Fundación Jimenez Diaz; Iván José Martínez Fayos, Director Territorial de Sistemas de Información en Quirónsalud y Marta Berni Sanz, responsable del Departamento Administración en Hospitales Quirónsalud Zaragoza.
- *Sistema de gestión hospitalaria*: Gestión de bloque quirúrgico e interoperabilidad con los demás servicios hospitalarios y extrahospitalarios presentado por Eduardo López Pardo, enfermero de quirófano del Hospital Quirónsalud Vitoria.



En 2020 se convocaron de manera extraordinaria los **Premios COVID**, tres premios de 10.000 € cada uno que recayeron en los siguientes proyectos:

- **Hospital QS Torre Vieja. EPIDAS**: Validación de un método de desinfección de equipos de protección personal - FARMACIA.
- **Hospital QS La Luz. ECG-COVID-19**: Protocolo centralizado de monitorización ECG en pacientes COVID-19 para la prevención de eventos cardiovasculares.
- **Hospital Universitario Infanta Elena**. Proyecto Bunker. Asistencia obstétrica y neonatal en Pandemia: mantener la humanización es posible.

Promoción de hábitos y estilos de vida saludable

Programa Stay Healthy

Con el objetivo de promover los hábitos de vida saludable en adolescentes, la Fundación Quirónsalud ha continuado en 2020 con [Stay Healthy](#), un programa educativo que tiene como objetivo mejorar el conocimiento y por ende la calidad de vida de los adolescentes a través de la transferencia de los conocimientos de los profesionales del grupo.



En 2020 se han trabajado sesiones en las áreas de nutrición, sueño y ejercicio físico, temáticas que se han co-creado de manera conjunta con los adolescentes y con la ayuda de los profesionales del grupo.

Así, desde el inicio hasta diciembre de 2020, el programa ha llegado a [más de 25.000 alumnos inscritos](#).



Plataforma digital de Stay Healthy
www.stayhealthyfundacionquironсалud.es/

3.642 alumnos realizaron los talleres y contenidos sobre el confinamiento y los hábitos saludables entre abril y junio de 2020

En octubre de 2020 se lanzó la **temática de Covid-19**, contenidos elaborados de la mano de Quirónprevención, que bate récords de participación ante la necesidad en los colegios de despejar dudas acerca del coronavirus y de hacer hincapié, sobre la base de información fiable, en las medidas de higiene necesarias para prevenir el contagio en los centros.

Como alternativa a la co-creación se lanzó la encuesta a los colegios: “¿Qué saben los adolescentes sobre el Covid-19?” supervisada por Quirónprevención y a la que han respondido más de 1.200 adolescentes.

Más de 100 colegios han solicitado ya la temática de Información y prevención de Covid-19.

En noviembre de 2020 se comenzó con el desarrollo de la **temática de adicciones**, actualmente en desarrollo por parte del equipo psicopedagógico. Esta temática también se abordará a través de contenidos en el blog y en el Juego Sim Hospital Quirónsalud. Del orden de 30 colegios han solicitado ya su participación.

Asimismo, se puso en marcha un **Canal abierto de conversación con los docentes** a través de la apertura de un Aula virtual con el objetivo de detectar las necesidades de los docentes y abrir procesos de escucha para consultas, descarga de las guías didácticas y materiales pedagógicos, chat de resolución de dudas, consultar Área de novedades y completar encuestas para conocer las temáticas que más interesan.

8. NUESTRA
VINCULACIÓN
CON LA SOCIEDAD

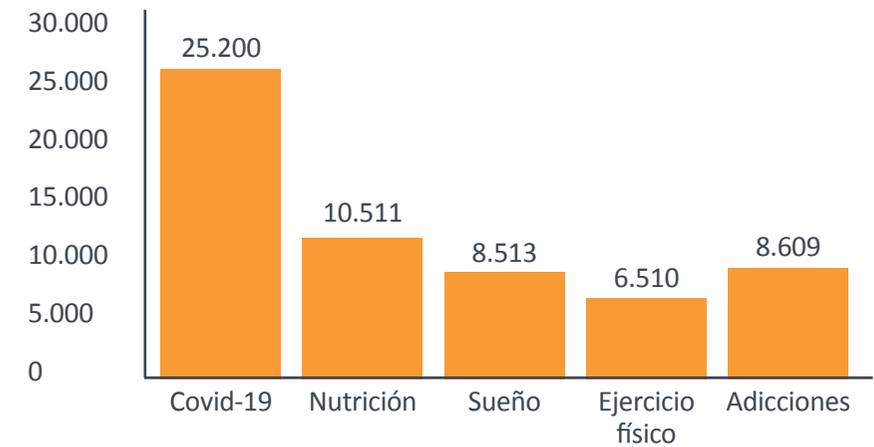
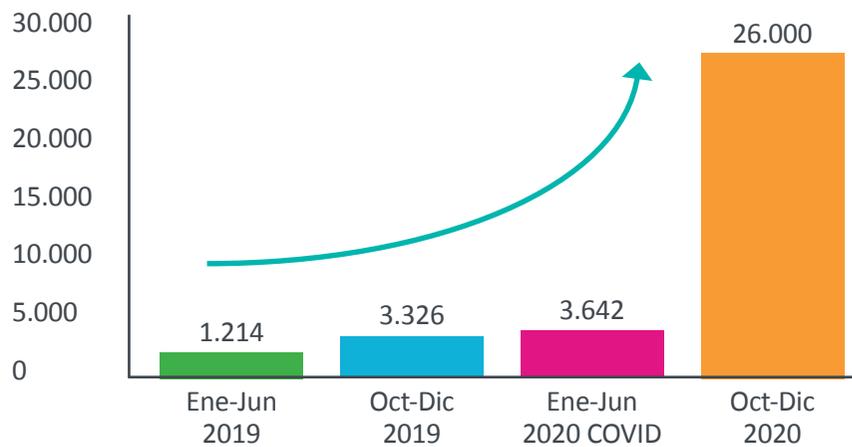
Fundación Quirónsalud

A nivel interno, se han realizado dos comunicaciones masivas en torno a este programa con el objetivo de convertir a los profesionales de Quirónsalud en prescriptores de Stay Healthy y llamando a la participación involucrando a la plantilla en el proyecto, para reforzar el rigor científico y hacerlo co-participado con los propios empleados.

Más de 20 profesionales sanitarios se han apuntado ya para colaborar en contenido audiovisual como fuente para enriquecer el proyecto y más de 25 profesionales han colaborado directamente de alguna manera en el programa.



IMPACTO DEL PROYECTO
Alumnos por oleada de convocatoria desde el inicio del proyecto



28 colegios
11 provincias • 3 temáticas

110 colegios apuntados
13 provincias • 4 temáticas

Stay Healthy de la Fundación Quirónsalud ha resultado ganador de la Convocatoria Empresa Saludable Edición 2020 de los VII Premios Internacionales Empresa Saludable

Estos premios reconocen propuestas que recogen una **clara influencia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas** y las estrategias de bienestar corporativo, permitiendo premiar proyectos medibles y sostenibles, y empresas que se están convirtiendo en organizaciones saludables sobre la base de unos objetivos claros y medibles.



Fundación Quirónsalud

Voluntariado corporativo

El **Programa de Voluntariado Corporativo Quirónsalud** nació para responder a la necesidad de aportar valor positivo a la sociedad y de poder involucrar de una manera eficaz y participativa a una plantilla de más de 40.000 profesionales que conforman el equipo humano del Grupo Quirónsalud.

Se lanzó en marzo de 2020, coincidiendo con el inicio del estado de alarma, lo cual nos obligó en el mes de abril a adaptarlo a 100% online y dar respuesta a necesidades emergentes durante todo el año, creando un apartado específico COVID-19 y flexibilización para difundir cualquier acción vinculada al virus en el portal de voluntariado.



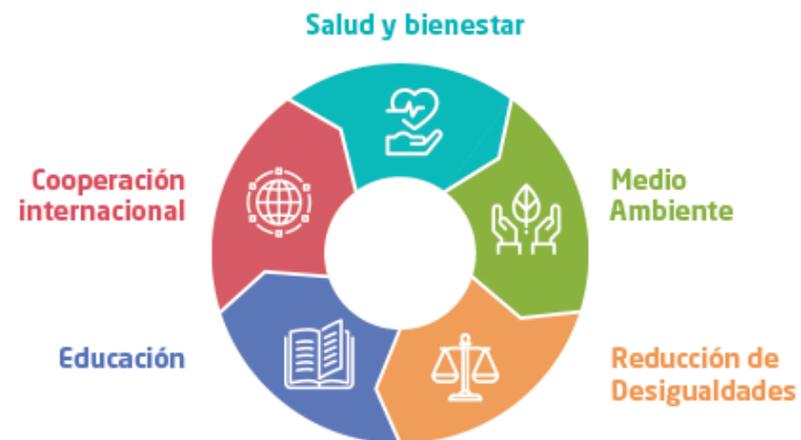
El Programa de Voluntariado Corporativo ofrece acciones de voluntariado atractivas y variadas a los colaboradores de Quirónsalud que animen su participación y satisfagan sus expectativas en acciones sociales. Cualquiera de las acciones a desarrollar podrá llevarse a cabo:

- En modalidad presencial u online
- En familia o individualmente
- De manera puntual, continua o en período vacacional

La Fundación pretende generar comunidad y ser vehículo de comunica-

ción entre los empleados, los centros de trabajo y las ONGs, reforzando el orgullo de pertenencia de nuestros colaboradores, promoviendo su espíritu solidario y participando del esfuerzo común para conseguir un mundo mejor.

A través de una plataforma "on line" la Fundación y "Quiero" como entidad colaboradora, activarán, dinamizarán y nutrirán la oferta de oportunidades solidarias para promover la participación de los colaboradores de Quirónsalud en iniciativas solidarias en las siguientes áreas:



A final del año 2020 contamos con más de 2.251 horas de voluntariado realizadas en las 17 provincias y más de 65 entidades adscritas a la red

Desde el lanzamiento de la plataforma, se han publicado un total de 150 actividades

En 2021 continuaremos potenciando el programa de voluntariado, ampliando la red de entidades y focalizándonos en las acciones que consideramos prioritarias.

Los **TIPOS DE ACCIONES** de voluntariado identificadas como prioritarias para la **Fundación Quirónsalud** han sido:

- **Acompañamiento** y apoyo a personas vulnerables.
- **Actividades educativas** con infancia, juventud, adultos y/o mayores.
- Actividades para la **inclusión** y la **igualdad**.
- Apoyo en actividades locales de **difusión** y/o **captación de fondos** para proyectos.
- **Divulgación, concienciación** y/o **formación**.
- Selección y preparación para **envío de materiales a terreno**.
- Práctica **sanitaria**.
- **Propuesta deportiva** a favor de alguna causa específica.
- Protección de **animales**.
- **Recogida y reciclaje de residuos**.
- **Replantación y protección** de especies.
- Apoyo en situaciones de **emergencia**.
- **Voluntariado en terreno**.

I Fundación Quirónsalud

Soporte a la investigación y la docencia

Uno de los objetivos de la Fundación Quirónsalud es dar soporte a la investigación clínica y la docencia, convirtiéndose en vehículo para que los profesionales de Quirónsalud opten a subvenciones y ayudas competitivas en proyectos relacionados con la generación de conocimiento, siguiendo los principios éticos y la normativa en transparencia vigentes.

La Fundación Quirónsalud ha continuado en 2020 manteniendo su función de soporte a la investigación y la docencia a través de la gestión de iniciativas presentadas por profesionales del Grupo, como una de las herramientas de las que se dispone para acceder a convocatorias en la que sea necesaria la participación de una entidad sin ánimo de lucro.

Cada una de ellas, de manera individual y pormenorizada, es previamente analizada y aceptada por parte del Patronato.



Fundación Quirónsalud mantiene el objetivo de adaptarse a los más altos estándares de transparencia para las entidades sin ánimo de lucro

Conscientes de que las Fundaciones deben tener la transparencia como un elemento indispensable en sus actuaciones, y que interesa tanto al sector fundacional, a los donantes, beneficiarios y a la sociedad en general, la Fundación Quirónsalud implementa mecanismos que permitan una mayor transparencia en cuanto a la información sobre todas las actividades que desarrolla.

La Fundación Quirónsalud cuenta con su propio [Código de Buen Gobierno](#), aprobado ya en 2016, con el objeto de establecer las pautas generales que deben regir la conducta de la Fundación, los miembros de su Patronato y demás órganos y empleados de la misma, en el desarrollo de las actividades a través de las que se materialicen los fines de la Fundación.

La Fundación Quirónsalud suscribe convenios de colaboración con diversas entidades e instituciones para llevar a cabo sus fines fundacionales.

En los últimos años ha suscrito convenios con Farmaindustria, Asociaciones y ONGs del tercer sector, así como con empresas multisectoriales que colaboran en nuestros proyectos.





9. Anexos





Anexo 1. Acerca de este informe

I Principios para su elaboración

La Memoria Anual Corporativa 2020 del Grupo Quirónsalud se ha elaborado en conformidad con los **Estándares GRI (Global Reporting Initiative)** de acuerdo a la opción de conformidad esencial.



Esta Memoria constituye también el **Informe de Progreso 2020** conforme a los 10 Principios asumidos mediante la adhesión de Quirónsalud al **Pacto Mundial de Naciones Unidas**.



APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

Para establecer el contenido de esta Memoria se han seguido los siguientes **principios GRI** de elaboración de memorias, recogidos en el Estándar GRI 101-Fundamentos:

- **Inclusión de los grupos de interés:**

Hemos identificado quiénes son nuestros grupos de interés y hemos explicado cómo hemos respondido a sus expectativas e intereses razonables.

- **Contexto de sostenibilidad:**

He nos presentado cómo relacionamos la sostenibilidad con la propia estrategia de nuestro negocio, así como el contexto en el que se aporta toda la información y las circunstancias especiales del 2020, año objeto del reporte.

- **Materialidad:**

En la elaboración de nuestra memoria de sostenibilidad, los resultados del análisis de materialidad realizado han determinado qué temas relevantes son lo suficientemente importantes como para que presentemos información y resultados al respecto.

- **Exhaustividad:**

Esta Memoria informa de nuestros logros respecto a los temas materiales, reflejando los impactos económicos, ambientales y sociales significativos, y permitiendo que los grupos de interés evalúen nuestro desempeño a lo largo del año 2020.

Para la presentación de esta Memoria se ha hecho uso de los siguientes Estándares GRI:

- GRI 102: CONTENIDOS GENERALES
- GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN
- GRI 200: ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS
- GRI 300: ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES
- GRI 400: ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES

Para cada uno de estos Estándares Temáticos se han seleccionado una serie de contenidos e indicadores a fin de informar sobre los temas identificados como materiales por el Grupo, dando respuesta en esta Memoria a la opción de conformidad esencial con los Estándares.

En el **Anexo II** de esta Memoria se incluye el **Índice GRI**.

Asimismo, se muestra la correlación de cada uno de los temas GRI con los **Principios de Pacto Mundial** y también se identifican los **ODS** relacionados en los que hemos logrado generar un impacto positivo.





ANEXOS

Alcance de la información

Esta Memoria Integra las actividades y los principales resultados del ejercicio 2020 del Grupo Quirónsalud, explicando su desempeño en el ámbito económico, ambiental y social.

A lo largo del 2020 se ha optimizado el proceso de reporte interno, pudiendo consolidar la información de la actividad no sólo en España, sino también de los centros ubicados en Latinoamérica. Es destacable el esfuerzo que la compañía continúa realizando al incorporar cada año nuevos indicadores que permitan analizar el desempeño ambiental y social de una manera más objetiva y precisa.

Se presentan, por tanto, los resultados globales que abarcan las diferentes sociedades y unidades de negocio nacionales e internacionales, si bien la parte más relevante en cuanto a la información aportada sobre actuaciones y resultados, se refiere a la **actividad hospitalaria** por constituir el núcleo de la compañía.

Las políticas corporativas y enfoques de gestión sobre los diversos ámbitos reportados son comunes para todo el Grupo.

Equilibrio y comparabilidad de la información

La Memoria tiene como objetivo publicar un reporte equilibrado, preciso y coherente de nuestro desempeño, vinculado a los temas relevantes para el Grupo, para nuestros proyectos estratégicos y para nuestros grupos de interés. En ese sentido, es clave la comparabilidad de los datos e información respecto a años anteriores, como herramienta de trazabilidad y evolución de los mismos.

Dada la situación vivida en el 2020 con motivo de la pandemia, algunos indicadores y objetivos previstos se han visto afectados por la actividad excepcional y de intensa presión asistencial, especialmente en la primera mitad del año. Asimismo, como ya se ha mencionado anteriormente, el haber incorporado un mayor alcance en cuanto a la información presentada, incluyendo más centros de trabajo fuera de España, ha provocado

que la comparativa con el ejercicio anterior no siempre resulte representativa del desempeño. En este sentido, en algunos casos se han mostrado resultados globales y parciales para poder ser comparados con el ejercicio 2019 y analizar evolución real.

Esta Memoria, al igual que en anteriores ediciones, se ha elaborado con la implicación y participación de los responsables de las diferentes áreas de negocio, así como del diálogo con los principales grupos de interés, lo que nos permite seguir alineando la información reportada con los aspectos relevantes para dichos grupos.

Seguimos trabajando para que, en futuras memorias, podamos ofrecer a todos nuestros grupos de interés un mayor nivel de precisión y comparabilidad de la información aportada.

Verificación externa

La Memoria Anual Corporativa 2020 del Grupo Quirónsalud no ha sido objeto de verificación externa en su totalidad, sin embargo, una gran parte de la información aportada se encuentra asimismo incluida en los Estados de Información No Financiera (EINF 2020) como anexo en la Memoria de Gestión de la compañía, documento público y que ha sido verificado por *PwC España*, como requisito de la [Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad](#).

I Definición de contenidos y materialidad

En el Grupo Quirónsalud hace años que venimos aplicando nuestra propia metodología de materialidad que nos permite mantener actualizada la **Matriz de Materialidad**, como herramienta integradora de los temas relevantes para el negocio y para los grupos de interés, y como fuente de información clave para trabajar y reportar cada año acerca de los temas prioritarios.

Este método nos permite disponer de una relación objetiva de asuntos relevantes de creación de valor para los grupos de interés identificados, valorando la **materialidad**, la **prioridad** y el **grado de cobertura** de cada uno de ellos. Para ello, se analiza la importancia de sus impactos económicos, ambientales y sociales, o bien si estos influyen de manera sustancial en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

Las expectativas e inquietudes de nuestros grupos de interés las conocemos a partir de los diferentes mecanismos de comunicación implementados, ya sea a través de comunicación directa con ellos (procedimientos de escucha y diálogo implementados de manera permanente o consultas periódicas a muestras de determinados grupos), así como a través de otras fuentes de información tales como análisis sectoriales, grupos de trabajo y clusters temáticos específicos en los que la compañía participa, informes publicados por entidades de referencia en la materia, análisis de comunicaciones en redes sociales, o cualquier elemento puntual que resulte de utilidad y suministre datos de relevancia.

Por otra parte, se consideran seis criterios de compañía, a partir de los cuales se valora la relevancia de cada tema desde una perspectiva interna.

- Resultados del análisis de riesgos de compañía.
- Impactos financieros directos a corto-medio plazo.
- Asuntos sometidos a requisitos de tipo legal, regulatorio o normativo.
- Directrices de nuestra compañía matriz (Fresenius).
- Temas que se identifican como relevantes por políticas y prácticas de la competencia.
- Cuestiones emergentes de interés estratégico para el Grupo.

Tras este doble análisis, interno y externo, los temas analizados se clasifican, mediante un sistema de ponderación cuantitativo, en “Críticos, Significativos, Emergentes o Menores”, representándose de manera visual en la matriz de materialidad, lo cual nos permite priorizar y definir áreas de riesgo/oportunidad.

Los resultados del año 2020 se muestran en el capítulo de esta Memoria correspondiente a “*Nuestro modelo de Sostenibilidad*”.



ANEXOS

Contribución a la Agenda ODS (2030)

Desde la aprobación de la **Agenda 2030** venimos implementando nuestra **estrategia de negocio sostenible** alineada con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, identificando nuestro potencial de impactar de manera positiva en las personas y el planeta, sumando a aquellos ODS en los cuales consideramos que jugamos un papel relevante por nuestra actividad y nuestro contexto.

Por el sector de actividad y con mayor motivo en el contexto actual, **nuestra responsabilidad es crucial en el ODS 3: Salud y Bienestar.**



Asimismo, por nuestras líneas estratégicas de acción en Responsabilidad Social Corporativa, identificamos nuestro mayor impacto positivo en los siguientes ODS.



A lo largo de esta Memoria explicamos los pilares, avances y objetivos de nuestra estrategia de Sostenibilidad, y cómo nuestras actuaciones impactan de manera directa e indirecta en estos ODS.

Contacto

La responsabilidad de la elaboración de esta Memoria recae sobre el área de **Responsabilidad Social Corporativa de Quirónsalud**, integrada en el **Departamento Corporativo de Personas y Organización.**

Sus contenidos están consensuados y validados por el **Comité de Compliance y RSC**, un comité multisectorial y multifuncional, que ejerce la debida función de supervisión, vigilancia y control, para asegurar el correcto desempeño de la compañía.

Para más información:

Dirección: C/Zurbarán, 28 · 28010 Madrid

Teléfono: 91 781 06 82

Email: rsc@quironsalud.es

web: www.quironsalud.es

Agradecimientos

Un año mas hemos publicado nuestra **Memoria Anual Corporativa gracias a todas las personas que forman el Grupo Quirónsalud**, porque siempre son ellos los verdaderos protagonistas de nuestros logros, pero con mayor motivo en un año tan complejo para nuestro sector como ha sido el 2020, en el que **nuestro equipo ha demostrado con creces estar a la altura en las circunstancias mas adversas.**

Agradecemos sinceramente a todos nuestros profesionales y colaboradores su implicación, su esfuerzo y su entrega constante, contribuyendo a hacernos crecer como compañía, a seguir luchando por un mundo más sostenible y mas saludable, y a culminar un año mas este proceso de reporte y transparencia hacia todos nuestros grupos de interés.





Anexo 2. Índice de contenidos: Estándares GRI, Principios Pacto Mundial, ODS

I GRI 102: CONTENIDOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Objetivos 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1 Nombre de la organización			
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios			
102-3 Localización de la sede central de la organización			
102-4 Número de países donde opera la organización		8, 10	1-10
102-5 Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica			
102-6 Mercados servidos			
102-7 Dimensión de la organización		8	1-6
102-8 Información sobre el colectivo de trabajadores		8	1-6
102-9 Cadena de suministro		8, 10	1-10
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		8, 10	1-10
102-11 Planteamiento o principio de precaución		12, 16	1-10
102-12 Apoyo a iniciativas externas		12, 13 16, 17	1-10
102-13 Afiliación a asociaciones		16, 17	1-10
2. ESTRATEGIA			
102-14 Declaración del responsable máximo de la organización		1-17	1-10
3. ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta		16	1-10
4. GOBERNANZA			
102-18 Estructura de gobierno de la organización		16	1-10



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Objetivos 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE RELACIÓN			
102-40 Lista de grupos de relación			
102-41 Acuerdos de negociación colectiva		8	1-6
102-42 Identificación y selección de los grupos de relación			
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de relación			
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados			
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados			
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema			
102-47 Lista de los temas materiales			
102-48 Reexpresión de la información	No		
102-49 Cambios en la elaboración de los informes	No		
102-50 Período objeto del informe	Ene - Dic 2020		
102-51 Fecha del último informe publicado	Septiembre 2020		
102-52 Ciclo de elaboración del informe	Anual		
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Anexo I		
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares de la GRI	Anexo I		
102-55 Índice de contenidos GRI	Anexo II		
102-56 Verificación externa	Nota 1		

(Nota 1) La memoria de Estados de Información No Financiera (EINF 2020) ha sido verificado por PwC España conforme a la Ley 11/2018 y forma parte de la Memoria de Gestión de la compañía, documento a disposición pública.



I GRI 200: ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS

CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Objetivos 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
SERIE 200. ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS (Nota 2)			
201. DESEMPEÑO ECONÓMICO			
201-1 Valor económico directo generado y distribuido		1, 8 ,10, 16	1-6, 10
204. PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		1, 8 ,10, 16	1-6, 10
205. ANTICORRUPCIÓN			
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con corrupción		1, 8 ,10, 16	1-6, 10
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		1, 8 ,10, 16	1-6, 10
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Cero	1, 8 ,10, 16	1-6, 10

(Nota 2) En la Memoria de Gestión 2020 del Grupo Quirónsalud se incluye información adicional respecto a indicadores económicos.





I GRI 300: ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES

CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Objetivos 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
SERIE 300. ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES			
301. MATERIALES			
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		12, 13, 17	1, 2, 7-9
302. ENERGÍA			
302-1 Consumo energético dentro de la organización		7, 11, 12, 13	1, 2, 7-9
302-2 Intensidad energética		7, 11, 12, 13	1, 2, 7-9
302-3 Reducción del consumo energético		7, 11, 12, 13	1, 2, 7-9
302-4 Reducción en requerimientos energéticos de productos y servicios		7, 11, 12, 13	1, 2, 7-9
303. AGUAS Y EFLUENTES			
303-1 Interacción con el agua como recurso compartido		6, 11, 12, 15	1, 2, 7-9
303-3 Extracción de agua		6, 11, 12, 15	1, 2, 7-9
303-4 Vertido de agua		6, 11, 12, 15	1, 2, 7-9
305. EMISIONES			
305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1)		3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-2 Emisiones indirectas de GEI por generación de energía (alcance 2)		3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-5 Reducción de las emisiones de GEI		3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-7 Óxidos de nitrógeno y otras emisiones significativas		3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9

CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Objetivos 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
SERIE 300. ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES			
306. RESIDUOS			
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		3, 11-15	1, 2, 7-9
306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		3, 11-15	1, 2, 7-9
306-3 Residuos generados		3, 11-15	1, 2, 7-9
306-4 Residuos no destinados a eliminación		3, 11-15	1, 2, 7-9
306-5 Residuos destinados a eliminación		3, 11-15	1, 2, 7-9
307. CUMPLIMIENTO AMBIENTAL			
307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		3, 16	1 a 10
308. EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES			
308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales		3, 7, 9, 10-15	1 a 10
308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		3, 7, 9, 10-15	1 a 10



I GRI 400: ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES

CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Objetivos 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
SERIE 400. ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES (Nota 3)			
401. EMPLEO			
401-1 Nuevas contrataciones y rotación del personal		5, 8	1-6
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial		5, 8, 10	1-6
403. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		3, 8	1-6, 10
403-3 Servicios de salud en el trabajo		3, 8	1-6, 10
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		3, 8	1-6, 10
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		3, 8	1-6, 10
403-6 Fomento de la salud de los trabajadores		3, 8	1-6, 10
403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		3, 8	1-6, 10
403-9 Lesiones por accidente laboral		3, 8	1-6, 10
403-10 Dolencias y enfermedades laborales		3, 8	1-6, 10
404. FORMACIÓN Y ENSEÑANZA			
404-1 Media de horas de formación al año por empleado		4, 8	1-6
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		4, 8, 17	1-6

CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Objetivos 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
SERIE 400. ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES (Nota 3)			
405. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
404-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		5, 10, 16, 17	1-6, 10
406. NO DISCRIMINACIÓN			
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Cero	5, 10, 16	1-6, 10
407. LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		8, 10, 16	1-6, 10
412. EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS			
412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		8, 10, 16	1-6, 10
412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		8, 10, 16	1-6, 10
413. COMUNIDADES LOCALES			
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		1, 3-5, 10, 16, 17	1 a 10
414. EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES			
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		1, 3-5, 8, 10, 16	1-6, 10
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		1, 3-5, 8, 10, 16	1-6, 10



I GRI 400: ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES

CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Objetivos 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
SERIE 400. ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES (Nota 3)			
416. SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		3, 16	1, 2
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicio	No se han identificado	1, 3-5, 8, 10, 16	1-6, 10
417. MARKETING Y ETIQUETADO			
417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		16	1-6, 10
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se han identificado	16	1-6, 10
417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han identificado	16	1-6, 10
418. PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		16	1-6, 10
419. CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO			
419-1 Incumplimientos de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se han identificado	16	1-6, 10





quiron salud

Acceso principal



