



Hospital
Virgen del Alcázar
de Lorca

Índice

Carta del Presidente del Consejo de Administración	2
El Hospital Virgen del Alcázar	4
DERECHOS HUMANOS	6
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	6
2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	8
NORMAS LABORALES	9
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	9
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	10
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	11
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	13
MEDIO AMBIENTE	14
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	14
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	15
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	16
ANTICORRUPCIÓN	17
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	17

Carta del Presidente del Consejo de Administración



En el año 2013 decidimos conectar nuestra política de responsabilidad social corporativa, tan importante siempre para nosotros, con los diez principios que marca el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Éste es nuestro tercer informe de progreso y el compromiso de esta empresa con su entorno sigue creciendo cada día. Estos diez principios nos han permitido sentar las bases sobre las que construir una sólida política de responsabilidad empresarial y nos marcan el camino para evolucionar cada año en nuestros objetivos, dando forma a nuevos proyectos.

Cabe destacar que a lo largo del año 2015 hemos recibido dos grandes satisfacciones relacionadas con acciones que hemos llevado a cabo en responsabilidad social. Dos grandes entidades, el Ayuntamiento de Lorca y la Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS), han premiado nuestro esfuerzo en cuestiones muy importantes para nosotros. Por una parte, el Ayuntamiento reconoce nuestro apoyo al deporte y a su difusión desde la infancia, un ámbito en el que hemos participado mucho patrocinando eventos deportivos, equipos profesionales y aficionados, y actividades escolares destinadas a promover la afición por el deporte entre los alumnos. Por otro lado, FEAPS nos ha premiado por la inclusión laboral de personas con discapacidad, un proyecto ilusionante que comenzó hace dos años y que ha ido evolucionando hasta la contratación de una trabajadora con Síndrome de Down que a día de hoy continúa en nuestra plantilla.

Para nosotros es un gran orgullo participar de forma activa en la concienciación social acerca de aspectos tan trascendentales como el derecho a la igualdad y la educación en valores de esfuerzo y compañerismo. Estos galardones nos agradan enormemente, pero la satisfacción del trabajo bien hecho nos empuja a continuar trabajando por engrandecer cada vez más nuestra política de responsabilidad social, siguiendo siempre la senda que nos marca nuestra pertenencia al Pacto Mundial y asumiendo como nuestros los diez principios fundamentales que sustentan este Pacto.



D. Pedro A. Segura Meca

Presidente del Consejo de Administración

Hospital Virgen del Alcázar de Lorca

El Hospital Virgen del Alcázar

HISTORIA

El Hospital Virgen del Alcázar es una Sociedad Anónima que se fundó en 1972, siendo un Hospital de dependencia funcional y patrimonial privado. Su finalidad es la asistencia sanitaria general y está destinado a la atención de pacientes afectos de patología variada de las áreas de medicina y cirugía. Está clasificado como Hospital Médico Quirúrgico Grupo IV Nivel I A.

En abril del año 2000, el Hospital Virgen del Alcázar fue la primera clínica privada de la Región que implantó un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2000, que prevé la realización de diferentes auditorías de seguimiento y de recertificación para adaptarse a las modificaciones que dicha normativa ha sufrido.

El Consejo de Administración inició en el año 2001 la obra de ampliación más importante acometida por el Hospital hasta la fecha, que nos llevó a contar con un total de 177 camas, más consultas externas, despachos, archivo, almacenes y nuevos espacios al aire libre para hacer más confortable la estancia de pacientes y acompañantes.

En el año 2006 se obtuvo la certificación en el sistema de Gestión Ambiental, según la Norma ISO 14001:2004, acreditando que el Hospital cumple con los requisitos que dicha normativa europea establece, garantizando que la gestión de residuos del centro se realiza conforme a la ley.

La implantación del modelo de gestión EFQM se llevó a cabo en 2008, consiguiendo en junio de 2009 superar los 300 puntos de Excelencia Europea ante un Jurado Internacional.

En 2010 el Hospital recibió el premio Mercurio 2009 para las Empresas del sector servicios de la Cámara de Comercio e Industria de Lorca y Puerto Lumbreras, que distinguía la labor desarrollada por el Hospital Virgen del Alcázar en Lorca y su Comarca desde el inicio de su actividad dentro del sector Sanidad. En este mismo año se inaugura una nueva planta destinada a consultas externas y con un amplio gimnasio para rehabilitación.

El Centro mantiene un concierto con la Seguridad Social que regula las condiciones en las que debe prestar asistencia sanitaria a sus beneficiarios y Convenios con las diferentes Mutuas de accidentes laborales y compañías de seguros privados para la atención de asegurados, accidentados de tráfico y particulares, prestando esta asistencia las veinticuatro horas del día.

MISIÓN

Ofrecer la máxima calidad en la atención y asistencia que prestamos, orientada a la obtención de unos resultados excelentes.

VISIÓN

Ser el centro de referencia en la atención médica privada (ambulatoria, hospitalaria y quirúrgica) de Lorca y su comarca, manteniendo una posición sólida y un crecimiento y progreso sostenido, basado en:

- La atención integral de la salud de su población.
- La cobertura de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés (clientes, trabajadores, colaboradores, etc...).
- La gestión eficaz y eficiente de sus procesos.

VALORES

- Orientación al paciente tanto en el trato como en la asistencia, poniendo a su disposición todos nuestros medios y capacidades.

- Fomento de la cualificación e implicación del personal para el desarrollo de su actividad.
- Incorporación continua de innovaciones técnicas y asistenciales.
- Optimización de recursos y orientación a resultados.
- Concienciación social y respeto al medioambiente.

Derechos Humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

En nuestros Informes de Progreso anteriores comentábamos que las condiciones en las que nuestro centro debe prestar asistencia sanitaria a los pacientes vienen determinadas por el concierto que el Hospital mantiene con la Seguridad Social, que regula las condiciones aplicables a sus beneficiarios, y por supuesto, por nuestra **Misión, Visión y Valores**, un documento clave en nuestra política de responsabilidad social en el que queda claro que trabajamos ofreciendo la máxima calidad en la atención y asistencia que prestamos, orientándonos siempre hacia la obtención de unos resultados excelentes.

Esa excelencia abarca también el terreno de la **protección de datos**, un ámbito en el que hemos avanzado mucho durante el año 2015, dotando a nuestro centro de una serie de avances tecnológicos e informáticos destinados a proteger los datos de carácter personal.

- **Sistema Qmatic de gestión de colas:** Mediante esta herramienta tecnológica, cada paciente indica en un pequeño

ordenador a qué servicio o consulta se dirige, de forma que Qmatic le devuelve un ticket con un número que aparecerá en la pantalla de la sala de espera cuando sea el turno de ese paciente, indicándole a qué consulta debe dirigirse.

De esta forma, se protege la intimidad de cada paciente, ya que nadie debe llamar al paciente por su nombre y apellidos para que acuda a la consulta.

- Optimización del sistema de archivo y documentación: Se ha informatizado el área de Documentación, de forma que cualquier petición por parte del paciente acerca de información de su historia clínica queda registrada de inmediato, comenzando así un seguimiento de esa petición y evitando que pasen más de cinco días hasta el cierre del expediente.

En cuanto a la política de **prevención de riesgos laborales**, ya hemos comentado en informes anteriores que el Hospital cuenta con un doble filtro para preservar y respetar la seguridad de sus trabajadores: por una parte, una empresa externa realiza los reconocimientos médicos anuales y elabora cursos de prevención de riesgos laborales específicos para cada puesto de trabajo; por otra parte, a nivel interno existe un **Comité de Seguridad y Salud Laboral**, con tres representantes de los trabajadores y tres de la empresa con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo.

Uno de los objetivos para el año 2015 era la puesta en marcha del plan de emergencia para



acciones de prevención de riesgos, alarma, evacuación y socorro, incluyendo la realización de un **simulacro de incendio**. Este simulacro tuvo lugar en abril y en él se involucró toda la plantilla.

2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Además de la cláusula de **compromiso de confidencialidad** con la que el Hospital cuenta para proveedores y trabajadores, y que hace referencia a los "datos e información de carácter personal que el firmante conozca o a los que tenga acceso", el Hospital cuenta con una circular que se hace llegar a todos los proveedores y prestadores de servicios en nuestro centro.

En este documento se establecen una serie de normas básicas que los proveedores deben cumplir para respetar la dignidad y el derecho a la intimidad de nuestros pacientes. Entre ellas, destacan las relativas a la "**cortesía, seriedad, serenidad y paciencia**" que deben tener tanto con el personal del centro como con los usuarios del mismo. Deben "pedir permiso antes de entrar en alguna dependencia" y "cuidar la limpieza y el orden de los trabajos realizados como de la **correcta gestión de los residuos** generados".

Normas Laborales

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

La empresa cuenta con una serie de organismos y acciones para garantizar el derecho de asociación y negociación de sus trabajadores, que ya hemos mencionado en informes anteriores:

- **Comité de Empresa:** formado por nueve trabajadores elegidos mediante elecciones al órgano de representación de personal de la empresa. Participan en todas las decisiones que adopta la dirección con respecto a las condiciones de trabajo, remuneraciones, sanciones o vacaciones.

Debemos destacar que durante el año 2015 se han realizado elecciones sindicales para elegir a los miembros de este comité, facilitando la empresa el lugar de votación y la confidencialidad de la misma, de acuerdo a la ley vigente.

- **Comité de Mejora Continua:** Formado por los responsables de todos los servicios, se reúne una vez cada dos meses para tratar asuntos transversales que afectan al conjunto de los trabajadores.

- **Boletín Informativo:** Canal de comunicación interna creado por el centro para informar a los trabajadores trimestralmente de todas las novedades que se realizan a nivel interno y externo (nuevas consultas, unidades...).

- **Actividades colectivas realizadas a lo largo del año:** favorecen el buen ambiente de trabajo y la confianza entre compañeros. Entre ellas se encuentran la participación en eventos deportivos, la Feria Lorca +Saludable, en la que se exponen las

novedades del Hospital y se realizan pruebas gratuitas, o las actividades de la cena de Navidad, en la que se vota al mejor compañero del año y éste obtiene como premio una remuneración extra por parte de la empresa.

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

Cada puesto de trabajo tiene asignada unas **tareas y funciones** que se entregan siempre a la firma del contrato, de forma que todos los trabajadores tienen claras y asumen sus funciones en la empresa.

Trimestralmente se entregan las **encuestas de satisfacción** de trabajadores, en las que se pregunta por las condiciones ambientales de trabajo y por la seguridad de cada puesto, teniendo en cuenta las sugerencias que los trabajadores de cada servicio realizan para mejorar su entorno de trabajo.

Además, el centro cuenta con un **Plan de Readaptación de puestos de trabajo** que, en muchas ocasiones, va más allá de lo que la ley exige.

A lo largo del año 2015, varias auxiliares se han acogido a esta norma, de forma que, de acuerdo a las indicaciones de nuestro médico de empresa, se les ha eliminado gran parte del trabajo físico que podía afectar a sus condiciones actuales, sustituyéndose ese trabajo (cambio postural de pacientes y aseo) por labores informáticas y de apoyo a enfermería, que requieren menos esfuerzo físico (anotaciones en historias clínicas, actualización de datos, apoyo en la curas, toma de constantes...).

La **readaptación por edad** también se lleva a cabo en nuestra empresa, de forma que se intenta que las auxiliares de mayor edad de la plantilla no realicen turnos de noches y algunas de ellas han

sido recolocadas como auxiliares de consultas externas, acogiendo así a turnos más fijos y sin rotación.

Además de la readaptación de puestos, dentro del **Plan de Igualdad** de la empresa existe un Manual de Conciliación y, por supuesto, la posibilidad de reducir la jornada o adaptar los turnos por cuidado de menores o personas mayores.

5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

- La empresa colabora todos los años con **UNICEF** en el torneo de pádel que la ONG realiza a beneficio de los derechos de la infancia.
- **Patrocinio de varios equipos infantiles** de Fútbol, Baloncesto y Balonmano, fomentando así entre los más pequeños los valores de esfuerzo y dedicación propios del deporte que les servirán para desarrollarse como personas y trabajadores libres.
- Patrocinio del equipo deportivo **#retoyosipuedo**, que en 2015 ha participado en las carreras y maratones populares donando sus beneficios a **Down Lorca** (Asociación de Padres de niños con Síndrome de Down), para poner en marcha un proyecto de integración deportiva de niños y jóvenes con Síndrome de Down.



- Participación en la Semana Saludable del Colegio San Francisco de Asís, en la que varios de nuestros profesionales realizaron charlas educativas para **prevenir a los escolares sobre corrección postural, consumo de drogas, nutrición**, etc. Del mismo modo,

participamos en la entrega de premios a los mejores trabajos sobre la vida saludable.



- La colaboración continua con el deporte nos ha dado este año una gran satisfacción, ya que ha sido reconocida por el Ayuntamiento de Lorca y la Asociación de la Prensa con el **Premio al Apoyo Empresarial en la XX Gala del Deporte**.



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

Nuestro **convenio con APANDIS**, la Asociación de Padres de Niños con Discapacidad Intelectual, comenzó en 2013 y consiste en dar a los usuarios la posibilidad de realizar sus prácticas formativas en los servicio de Atención al Paciente y Rehabilitación del Hospital Virgen del Alcázar, abriéndoles así la puerta al mundo laboral. En el año 2014 se decidió dar un paso más hacia la integración laboral con el contrato



de una de las usuarias de APANDIS, Marina, para el puesto de trabajo de Apoyo a Atención al Paciente y Rehabilitación, siendo ésta la culminación de proyecto muy satisfactorio para el centro. A día de hoy, Marina sigue con nosotros y la Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual, FEAPS, nos ha concedido el Premio Laurel por este apoyo a la inclusión laboral.



MEDIO AMBIENTE

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

Desde 2003 el Hospital cuenta con la certificación **ISO 14001: 2004** para la prestación de servicios asistenciales y no asistenciales. Se trata de una norma internacionalmente aceptada que establece un Sistema de Gestión Ambiental efectivo para conseguir un equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción de los impactos en el ambiente cumpliendo con la legislación en materia ambiental.

Del mismo modo, en el año 2013 el Hospital firmó su adhesión al **Pacto Social por el Medio Ambiente:** Iniciativa de la Administración Regional que pretende que las empresas de la Región de Murcia que se unan al proyecto contribuyan voluntariamente al desarrollo sostenible más allá de los límites exigidos por la ley.

Sin embargo, en 2015 fuimos más allá y comenzamos el proceso para entrar a formar parte del **Registro EMAS**, siendo así la primera empresa sanitaria de la Región de Murcia en conseguirlo. Este hito nos ha llevado a esforzarnos mucho más en las acciones que realizamos dentro de nuestra política medioambiental, siendo este esfuerzo completamente voluntario.

Los nuevos compromisos adquiridos y conseguidos durante 2015 han sido los siguientes: colocación de un aparcamiento techado para **bicicletas**, reducción del consumo de **papel** en un cinco por ciento, reducción de la impresión de radiografías y del consumo de placas en

un 100% debido a su **digitalización**, uso de **contenedores reutilizables** en la gestión de residuos peligrosos.

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

Hemos continuado con dos iniciativas que ya se llevaron a cabo en el año anterior:

- Semana Saludable del Colegio San Francisco de Asís:

Además de las charlas organizadas por especialistas sobre temas médicos, se organizó una caminata medioambiental para que los escolares aprendieran a hacer deporte al aire libre, valorando así nuestro entorno local más inmediato, las Alamedas. El Hospital es el patrocinador principal de este evento, regalando a los alumnos pañoletas verdes que simbolizan el apoyo al medio ambiente.



- Tríptico informativo por el Día Mundial del Medio Ambiente. El día 5 de junio de 2015 repartimos folletos por todo el Hospital en los que se animaba a realizar ciertos hábitos que ayudan a

conservar nuestro medio ambiente tanto en casa, haciendo hincapié en el tema oficial del WED2015: "Sueña un planeta mejor".



- La novedad de este año ha sido la inclusión de una **nueva pregunta sobre medio ambiente en las encuestas de los trabajadores** del centro, lo que nos permite, por una parte, conocer su valoración acerca de los avances medioambientales que vamos realizando, y por otro, concienciarlos sobre la importancia que para esta empresa tiene todo lo relacionado con el cuidado y protección del entorno.

9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

La principal novedad que hemos llevado a cabo en 2015 en cuanto a tecnología respetuosa con el medio ambiente es la instalación de la **planta de producción de oxígeno on-site**, que nos ha permitido reducir las emisiones de CO2 del camión del transporte (2335 litros de gasoil aproximadamente, lo que supone una reducción directa de 6421,25 kgs. de CO2 emitidos a la atmósfera).

Además, hemos continuado con la implantación de la **historia digital**, utilizando nuestro programa informático para actualizar día a día los datos clínicos de cada paciente y disminuyendo de esa forma en un cuatro por ciento el consumo de papel.

ANTICORRUPCIÓN

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

En nuestros informes anteriores hemos explicado los **sistemas de control interno** que tiene el Hospital para evitar posibles fraudes económicos, como la necesidad de contar con dos firmas obligatoriamente para hacer cualquier movimiento económico, además de realizarse mensualmente un informe de administración que se presenta ante el Consejo de Administración.

Del mismo modo, el centro tiene una norma clara para los trabajadores: no aceptar dinero de terceros bajo ningún concepto. Esta norma puede encontrarse en el reglamento interno y en los tabloneros

de anuncios de los trabajadores, y forma parte del código de buena conducta firmado junto con en el contrato por todos los empleados.

El hospital cuenta también con la certificación de sistemas de **gestión de calidad ISO 9001**, por lo que es auditado cada año por una certificadora externa, además de estar constantemente supervisado por inspecciones públicas por su concierto con el Servicio Murciano de Salud, que asegura el correcto funcionamiento de la empresa y la atención adecuada a sus pacientes. Además la empresa por imperativo legal se somete a Auditoría de Cuentas anuales.

Durante el año 2015, el centro ha puesto en marcha una nueva medida para evitar cualquier tipo de corrupción dentro de la empresa a todos los niveles: trabajadores, directivos y consejeros. Se trata del **Código de Conducta**, que deben firmar todos los miembros de la empresa y que informa sobre los deberes de rigor profesional, confidencialidad, legalidad, comportamiento ético y cumplimiento de normas propias del Hospital Virgen del Alcázar.