



Memoria
Anual
Corporativa
2021

Mensaje del CEO Quirónsalud

Iniciativas de Responsabilidad Social desde el núcleo de nuestra actividad: nuestros Hospitales



1

La compañía

19

- Quiénes somos 20
- Nuestra identidad 21
- Sociedades y servicios 22
- Red de centros y presencia en el mercado 24
- Principales magnitudes 2021 27



2

Gobierno Corporativo

29

- Estructura de Gobierno 30
- Políticas Corporativas 33
- Gestión de Riesgos y Compliance 34
- Código Ético y de Conducta de Quirónsalud 36
- Canal de denuncias 37
- Seguridad y privacidad de la información 39
- Adhesión a Iniciativas externas 40



3

Nuestro modelo de sostenibilidad

41

- Los pilares de nuestra estrategia 43
- Nuestros grupos de interés 44
- Materialidad 46
- Nuestra contribución a los ODS 48
- Compromiso con los Derechos Humanos 50



4

Los pacientes y sus familias

55

- Infraestructuras, tecnologías avanzadas y soluciones innovadoras 56
- Actividad asistencial 61
- Seguridad y adecuación de la práctica clínica 62
- Excelencia y calidad en la prestación de servicios 70
- La experiencia de los pacientes y sus familias 82
- La seguridad y la privacidad de la información de pacientes 89
- Investigación e innovación 92



5

Nuestros profesionales 95

- Empleo de calidad 96
- Talento y experiencia de empleado 100
- Diversidad e Igualdad de oportunidades 104
- Seguridad, salud y bienestar laboral 111
- Formación continuada y desarrollo profesional 121
- Nuestro compromiso con la docencia 126



6

Nuestros proveedores y colaboradores 129

- Nuestra cadena de suministro 130
- CECCO: Central de Compras Corporativa del Grupo Quirónsalud 132
- El portal de Proveedores de Quirónsalud 134
- Colaboradores estratégicos 136



7

Comprometidos con el medio ambiente 137

- Principio de precaución y mejora continua 138
- Consumo eficiente de recursos 148
- Comprometidos en la lucha contra el cambio climático 154
- Gestión de residuos y economía circular 164



8

Nuestra vinculación con la sociedad 169

- Acción social 170
- Fundación Quirónsalud 180

Acerca de este Informe 198

- Principios para su elaboración 198
- Definición de Contenidos y Materialidad 200
- Contribución a la Agenda 2030 (ODS) 201
- Contacto 202
- Agradecimientos 202

Índice de contenidos: 203

- Estándares GRI, Principios Pacto Mundial, ODS 203

Mensaje del CEO Quirónsalud

Un año más presentamos con gran satisfacción y orgullo nuestra **Memoria Anual Corporativa 2021**, donde compartimos con todos nuestros grupos de interés el **compromiso del Grupo Quirónsalud con la Sostenibilidad** en su sentido más amplio, afianzando nuestro **liderazgo y buen gobierno**, poniendo a las **personas** en el centro de nuestras decisiones y poniendo foco en la protección del **medio ambiente**, indispensable para la **Salud**, nuestra razón de ser.

En la pandemia del 2020 nos tocó vivir un desafío sin precedentes, momento en el que la familia Quirónsalud puso de manifiesto la **esencia** de un Grupo que aglutina el conocimiento y el compromiso de más de **45.000 profesionales** y la firme voluntad por **mejorar la salud de las personas** en cada una de las circunstancias que nos toque afrontar.

De la situación vivida, nos hemos fortalecido y hemos aprendido; nos sentimos tremendamente orgullosos de **nuestro equipo humano**, que aúna profesionalidad, pasión, valentía, solidaridad, trabajo en equipo y un talento humano que quedó muy patente durante los momentos más duros y que sigue siendo nuestro principal valor.

Actualmente, estamos viviendo una época de inmensos desafíos como humanidad, enfrentando riesgos globales que amenazan nuestro bienestar y también nuestra salud; tenemos muy claro que es el momento en el que todas las personas y todas las organizaciones debemos reforzar nuestros compromisos e impulsar cambios transformadores.

Por ello, reiteramos con firme convicción nuestro compromiso con la **Agenda 2030** de Naciones Unidas y sus **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, así como con la Red del **Pacto Mundial**, informando sobre nuestro desempeño en sus Diez Principios Rectores, siendo conscientes de nuestra **responsabilidad** y nuestra **capacidad** para generar un impacto positivo y 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 un objetivo de máxima trascendencia, el **ODS 3:**

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

En esta Memoria corporativa dejamos constancia del compromiso y actuaciones del Grupo Quirónsalud en materia de Sostenibilidad, a través de numerosas acciones e iniciativas hacia nuestros profesionales, pacientes y familias, y toda la sociedad en su conjunto. Nos sentimos profundamente comprometidos 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.

En el año 2021 hemos continuado creciendo como compañía, manteniendo nuestra identidad y nuestros valores, basados en una atención experta y una visión de la medicina basada en la personalización, la cercanía y la conexión emocional con el paciente, porque entendemos **la salud persona a persona.**

El Grupo Quirónsalud ha continuado su expansión, tanto nacional como internacional, con nuevas aperturas y adquisiciones, invirtiendo más de 100 millones de euros en nuestra red asistencial.

También a la vez ha crecido **nuestro equipo humano**, hasta superar los 46.000 empleados y las 3.000 nuevas contrataciones en 2021, manteniendo nuestro compromiso con un equipo **diverso e inclusivo**, en el que conviven 50 nacionalidades y en el que el 74% son mujeres, un 29% en puestos directivos.

Hemos seguido avanzando en **la digitalización como aliada indiscutible de la sostenibilidad**, innovando, desarrollando y consolidando nuestras herramientas digitales para apoyar una asistencia de primer nivel, dando respuestas a las necesidades en materia de salud que los ciudadanos requieren para garantizar una atención excelente.

Reforzamos nuestro objetivo de **ser más tecnológicos para ser más humanos**. La tecnología nos ayuda a cuidar más y mejor a cada vez más personas.

En 2021 hemos mantenido la **Estrategia de Investigación Quirónsalud**, resaltando como cada año la labor realizada por los profesionales del Grupo en la **generación de conocimiento**, a través de numerosos proyectos de investigación, estudios y publicaciones científicas.

La protección del **medio ambiente** es también desde hace años un asunto de máxima relevancia para Quirónsalud: necesitamos un entorno saludable para poder cuidar de la salud de las personas. Entendemos la preservación de la naturaleza y la biodiversidad como el mejor seguro de vida, por ello, maximizamos los esfuerzos para reducir el impacto ambiental de nuestras actividades, a la vez que lanzamos un mensaje de sensibilización hacia todos nuestros colectivos, fomentando no solo un estilo de **vida saludable**, sino también en armonía con el entorno.

Asimismo, como grupo sanitario de referencia, mantenemos nuestra **acción social** con foco en la salud de toda la población, sin olvidar los colectivos más vulnerables y manteniendo nuestra actividad de **cooperación internacional**, apoyando un año más diversos programas liderados desde nuestros hospitales.

La **Fundación Quirónsalud** ha desempeñado un año más su labor de coordinación de las actividades de todo el Grupo, llevando a cabo multitud de acciones solidarias e involucrando a nuestros profesionales a través del **Programa de Voluntariado** que se consolida año a año.

Para continuar con nuestra trayectoria tenemos claro cuáles son los pilares que nos sustentan y los valores que guían nuestras actuaciones.

Una vez más, **gracias a toda la familia Quirónsalud, #GraciasQuirónsalud.**

Héctor Ciria

Consejero Delegado Grupo Quirónsalud



Iniciativas de Responsabilidad Social desde el núcleo de nuestra actividad: **nuestros Hospitales**

Nuestros centros han continuado un año más dando muestras de cómo entendemos la responsabilidad social en Quirónsalud; las primeras páginas de esta Memoria tienen que ser para ellos, los protagonistas, recogiendo a continuación tan solo algunas de las numerosas iniciativas puestas en marcha desde todos los territorios donde operamos.

Iniciativas de nuestros hospitales hacia colectivos de pacientes

En Quirónsalud seguimos volcados en atender a los colectivos de pacientes mas vulnerables: niños, mujeres, mayores, y pacientes con necesidades especiales y patologías concretas.

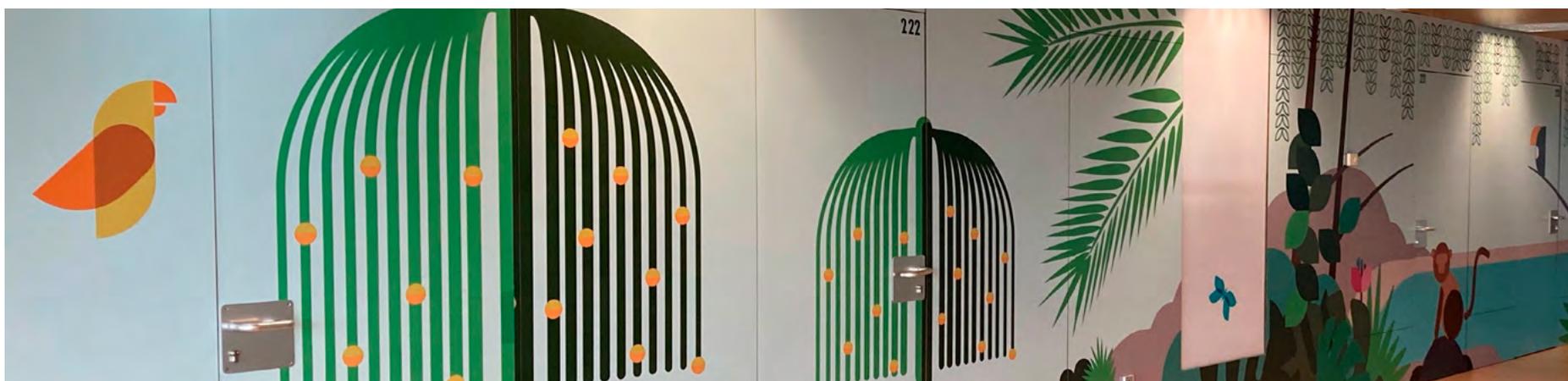
Humanización de la pediatría

En 2021 hemos seguido avanzando en nuestro *Proyecto Pediátrico Kenko*, desarrollado en colaboración con la **Fundación Quirónsalud** 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 programa se apoya en tres ejes clave: la prevención, el acompañamiento y la humanización.

Este proyecto sigue sumando centros adheridos a la iniciativa. Como ejemplo, en abril de 2021, el **Hospital Quirónsalud Zaragoza** reforzó su apuesta

por la atención pediátrica con nueva web: un nuevo espacio en el Hospital de Día y la incorporación de otras especialidades médicas con el objetivo de ofrecer una atención integral, personalizada y continuada a los niños y a sus familias desde antes del nacimiento del bebé hasta los 16 años. Esta nueva Unidad de Pediatría también cuenta con instalaciones totalmente renovadas para hacerlas más amables y cercanas para nuestros pacientes pediátricos.

Este proyecto pediátrico se ha extendido también a nuestros centros en Latinoamérica, como es el caso de la **Clínica del Prado (Colombia)**, que en el mes de octubre de 2021 puso también en marcha la iniciativa de Kenko.



Nueva Unidad de Pediatría, Hospital Quirónsalud Zaragoza.

Son también numerosas las iniciativas especiales durante la época navideña enfocadas a los niños hospitalizados.



Hospital Universitario Quirónsalud Madrid: visita RRMM a niños hospitalizados



Foco en el colectivo de mujeres

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 desde todos nuestros centros acciones específicas que contribuyan a dar visibilidad y concienciar acerca de la prevención de enfermedades y los hábitos de vida saludables.

Es el caso del **Día Internacional del Cáncer de Mama**, en el que se realizan pruebas diagnósticas gratuitas y se organizan numerosas acciones de comunicación y sensibilización, y del **Día internacional de la Mujer**, en el que también se ponen en marcha diversas iniciativas con foco en la salud de las mujeres.

Quirónsalud ha manifestado su **compromiso contra la violencia de género** a través de diversas acciones específicas de sensibilización, comprometiéndose a ser un agente activo en la construcción de una sociedad libre de violencia de género y haciéndolo extensivo hacia sus empleados/as, empresas proveedoras, clientes, organizaciones empresariales, sindicatos y agentes sociales.

Así es el caso del **Hospital Quirónsalud Murcia**, que se ha unido a la iniciativa *Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género*, promovida por la Consejería de Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social del Gobierno de Murcia.



Pacientes oncológicos

La **oncología** es una de las **líneas asistenciales estratégicas del Grupo Quirónsalud**, y por ello sigue en 2021 representando **la mayor parte de la investigación clínica realizada en nuestros centros**. Fuimos los primeros en poner en marcha en nuestro país un **Centro de Protonterapia** (puesto en marcha en diciembre de 2019) y, posteriormente nuestra red asistencial consiguió la acreditación de dos hospitales para la aplicación de una de **las más innovadoras terapias farmacológicas** (terapia de células CAR-T).

El **Centro de Protonterapia Quirónsalud** ha tratado ya con éxito a sus 100 primeros pacientes pediátricos.

También hemos profundizado en el análisis del proceso y mejora de la experiencia del paciente oncológico; de los trabajos realizados se ha concluido la importancia de los puntos relativos al **impacto del diagnóstico y a la vida post cáncer del paciente**, desarrollando en este sentido iniciativas específicas desde los centros.

Es de destacar el **Asistente en tiempo real para pacientes oncológicos (CHATBOT)**, puesto en marcha en los cuatro **hospitales Quirónsalud integrados en**

la red sanitaria madrileña. Los pacientes oncológicos requieren una atención especial y personalizada, no solo durante la administración de su tratamiento, sino también fuera del hospital, en los periodos entre ciclos; por ello se implementa este asistente virtual en tiempo real dentro del Portal del Paciente que dé respuesta y solucione las dudas de estos pacientes de una forma automatizada y ágil.

Enfocado también a favorecer a los pacientes oncológicos, establecemos numerosas **alianzas con entidades sociales** que permiten incrementar el impacto de nuestras actuaciones.

Así, por ejemplo, la Asociación Española Contra el Cáncer y el **Hospital Quirónsalud Marbella** han suscrito un convenio para la mejora asistencial de las pacientes intervenidas de cáncer de mama durante el periodo de recuperación: un proceso de superación donde es de vital importancia que la paciente sienta la calidez del personal sanitario que la atiende y que se le ofrezca apoyo emocional en todo momento.

En 2021 hemos mantenido también el **Programa gratuito de preservación de la fertilidad**, con el apoyo de la Fundación Quirónsalud, sin coste para el **paciente oncológico**.



Investigación contra el Cáncer en Quirónsalud

En 2021 más de la mitad de la investigación de Quirónsalud ha estado relacionada con el cáncer.

709 ensayos clínicos en marcha

605 artículos científicos publicados

Los pacientes con discapacidad y necesidades especiales

Conseguir un tratamiento sanitario personalizado de los pacientes en función de su discapacidad, tanto física como psíquica, sensorial o intelectual, es el principal objetivo del **Plan de Atención Integral al Paciente con Discapacidad y Necesidades Especiales**, implementado en los Hospitales integrados en la red sanitaria madrileña, **Fundación Jiménez Díaz, Infanta Elena, Rey Juan Carlos y Hospital General de Villalba**. Se fundamenta en un acuerdo marco de colaboración con ILUNION, empresa que materializa la iniciativa social de la ONCE y su Fundación, a través de actividad en el sector sociosanitario y en la atención a las personas con discapacidad y necesidades especiales, las personas mayores y aquellas en situación de dependencia.

También desde nuestros centros se ponen en marcha acciones en colaboración con entidades sociales, como el caso de los **hospitales y centros médicos Quirónsalud de la Comunidad Valenciana y la Región de Murcia** y la asociación sin ánimo de lucro APSA, en favor de los discapacitados psíquicos de Alicante, a través de la firma de un acuerdo para promover la sensibilización social frente la discapacidad.



Especialistas de Quirónsalud y miembros de APSA, unidos en un calendario solidario

Asimismo, el **Hospital Quirónsalud Valencia** ha participado en el Programa Capacitas, a través del servicio de empleo de la Universitat de València -UVocupació- destinado a estudiantes y a las personas tituladas universitarias con certificado de discapacidad mayor o igual al 33%.

Destacar también que el **Portal del Paciente de Quirónsalud** cuenta con la distinción doble AA, la máxima acreditación de herramientas digitales para la accesibilidad.



quirónsalud.es

Nuestras mejores caras para cuidar de ti

La salud tiene muchas caras: la de la humanidad, la de la implicación, la del trabajo en equipo, la de la innovación y muchas más. En los hospitales y centros médicos Quirónsalud de Valencia, Alicante, Torreveja y Murcia, podrás verlas todas al tratar con nuestros profesionales.

¿Cómo te podemos ayudar?

Accede online a tus resultados y gestiona tus citas en el área "Mi Quirónsalud" de quirónsalud.es, o en nuestra App

Hospital Quirónsalud Torreveja

Hospital Quirónsalud Torreveja
Parque de la Cama, s/n - 03104 Torreveja - 966 921 313

Cita previa
901 500 501

Experiencia de paciente

La **humanización de la asistencia sanitaria** hacia todos los colectivos de pacientes es, desde siempre, una prioridad para los Hospitales Quirónsalud.

El proyecto *"Nuestras mejores caras para cuidar de ti"* se puso en marcha con el objetivo de poner en valor y visibilizar al personal sanitario de Quirónsalud tras un año de pandemia, concienciando a la sociedad sobre la importancia de promocionar los valores que consideran fundamentales en la profesión y que forman parte del grupo hospitalario Quirónsalud: **la generación de confianza desde el punto de vista humano y emocional.**

En la campaña participan más de 400 sanitarios de los **hospitales y centros médicos de Quirónsalud en Valencia, Alicante, Torreveja y Murcia.**

Nuestros centros en Latinoamérica también comparten nuestra filosofía de humanización de la asistencia sanitaria. Destacamos como ejemplo el **Programa Urgencias con Sentido**, puesto en marcha en **Clínica del Prado (Medellín)** con el objetivo de dar una atención diferencial, integral y de alta calidad, diseñando un proceso de trato y atención al usuario por parte de todos nuestros colaboradores.

En el ámbito de la **digitalización** destacan, entre otros, los proyectos de los **hospitales adscritos a la red sanitaria pública de la Comunidad de Madrid:**

- Patología digital:** El Departamento de Anatomía Patológica de los cuatro Hospitales de Madrid consolida su proyecto de digitalización, líder en el mundo. Con la digitalización de los servicios de Anatomía Patológica, las muestras se convierten en ficheros digitales de alta resolución que se conservan en una base de datos agregada única, como el primer paso hacia la patología computacional basada en la aplicación de herramientas de inteligencia artificial y análisis de imagen.
- Inteligencia artificial:** Herramienta de ayuda para predecir la evolución de los pacientes con Covid-19, a partir de un algoritmo basado en el Big Data que predice, en tiempo real, la probabilidad de empeoramiento. El algoritmo está implementado en Hospitalización, UCI y UCIR que, a su vez, retroalimentan y mejoran el sistema con el análisis de resultados en sus pacientes.
- Planificador 3D:** Creación de un modelo tridimensional (3D) accesible desde el visor de imagen diagnóstica, proporcionando al cirujano una solución que le dé soporte al abordaje de la cirugía y a su planificación.

Nuestros centros promueven la salud y el bienestar

*Nuestro objetivo es contribuir al avance hacia una **sociedad más saludable** a través de la promoción del bienestar físico y mental.*

Iniciativas con motivo de los Días Mundiales (OMS)

Los Días Mundiales marcados por la OMS siempre son fechas especiales para Quirónsalud; son momentos en los que sumamos nuestro granito de arena 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.

Ejemplo destacado es el **Día Mundial Contra el Cáncer**, en el que se desarrollan acciones específicas de sensibilización y apoyo a los afectados de esta enfermedad. El **Hospital Quirónsalud Marbella** ha promovido una iniciativa muy especial dirigida a todas aquellas personas que se enfrentan en la actualidad a un diagnóstico reciente de cáncer. El centro marbellí ha

recopilado testimonios de pacientes supervivientes de la enfermedad con el objetivo de que puedan serles de utilidad como herramienta de apoyo emocional.

Especial atención merece también el **Día Mundial del Corazón**, en el que desde nuestros hospitales se recuerda que las enfermedades cardiovasculares siguen siendo la primera causa de muerte en el mundo y se dan pautas para controlar los factores de riesgo.

También con motivo del **Día Mundial del Ictus**, **Día Mundial de la Depresión**, **Día Mundial del EPOC**, **Día Mundial del Riñón**, **Día Mundial de la Higiene de Manos**, o **Día Mundial del Prematuro**, entre otros, son numerosos centros los que se suman a diferentes actividades para concienciar sobre estas problemáticas, a través de charlas informativas y conferencias impartidas por diferentes especialistas, acciones en favor de los colectivos afectados, o sumando sus esfuerzos a entidades sociales locales, en muchos casos cediendo espacios del hospital para información y captación de fondos.



Campañas divulgativas y programas educativos

La Campaña **“Mes a mes: persona a persona”** es una iniciativa enfocada a promover la salud y concienciar sobre hábitos preventivos y basada en nuestra manera de entender la atención sanitaria: la Salud persona a persona.

Destacamos asimismo nuestra iniciativa **“Stay Healthy”** enfocada al colectivo de adolescentes: la **Fundación Quirónsalud** ha continuado en 2021 con este programa educativo, a través del cual nuestros profesionales promueven hábitos saludables entre los adolescentes españoles mejorando así su calidad de vida desde el aula.



Promovemos la salud y el bienestar de nuestros profesionales

Son también numerosas las **iniciativas que promueven la salud y el bienestar en los propios empleados** del Grupo.

Como ejemplos, las campañas *“Cada paso cuenta”* y *“Siente el Ritmo. Mi paciente, mi mejor versión”*, el **Club de running del Hospital Quirónsalud Valencia**, o *“El día de la fruta”*, en el que muchos de nuestros hospitales ponen a disposición de los empleados fruta local y de temporada para fomentar su consumo.



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.



Iniciativas solidarias

En 2021 varios hospitales se sumaron a **iniciativas solidarias en favor de los afectados por el volcán de La Palma**, destacando por su cercanía el **Hospital Quirónsalud Tenerife**, desde el que se pusieron en marcha diversas acciones de voluntariado, donación de material, recogida de fondos para colaborar con entidades sociales de protección civil de La Palma o donación de alimentos en beneficio de Cruz Roja.

Nuestros hospitales se vuelcan año tras año en **actividades solidarias** enfocadas a diferentes causas y en colaboración con varias entidades sociales, tanto nacionales como de ámbito más local, sumándose a recogidas de alimentos, de juguetes, de material sanitario, donaciones económicas, así como en acciones específicas para recaudación de fondos.

Como ejemplo, nuestros hospitales de Sevilla, **Quirónsalud Infanta Luisa y Quirónsalud Sagrado Corazón**, han hecho donaciones económicas a distintas organizaciones o asociaciones como la Fundación Banco de Alimentos de Sevilla. En paralelo, recogieron más de 500 kg de alimentos para ayudar a las familias sevillanas.

También es destacable la implicación de nuestros centros en el **patrocinio de eventos deportivos con fines solidarios**, como es el caso del **Centro Médico Alicante** y la VII Carrera de las Ciudades contra el Cáncer de Páncreas, organizada por la Asociación Española de Pancreatología (AESPANC) y la Asociación Cáncer de Páncreas (ACANPAN). El 100% de los fondos recaudados se dedican a las becas

de investigación para ayudar a mejorar el diagnóstico y tratamiento del cáncer de páncreas.

En la misma línea de actuación, diversos hospitales patrocinaron otras carreras solidarias con diferentes causas, como el **Hospital Quirónsalud Zaragoza** patrocinador de la Carrera de la Mujer contra el Cáncer de Mama.



Recogida solidaria de alimentos

Desde el Hospital Quirónsalud Toledo, y el Hospital de Día Quirónsalud Talavera queremos hacer una recogida solidaria de alimentos para ayudar a las familias que, ahora más que nunca, lo necesitan.

Cuándo: 10 y 11 de noviembre
Punto de recogida: puerta principal de ambos centros

Todos podemos participar aportando:
aceite, leche, garbanzos de bolsa, arroz y conservas de pescado.
Todos los alimentos recogidos serán entregados a Cáritas.

Accede online a tus resultados y gestiona tus citas en el área "MI Quirónsalud" de quironsalud.es, o en nuestra App.

Hospital Quirónsalud Toledo | Hospital de Día Quirónsalud Talavera

Cooperación internacional desde nuestros hospitales

En 2021 hemos continuado apoyando con nuestra experiencia y recursos a pacientes que no pueden acceder a los tratamientos que necesitan.

Algunas de nuestras iniciativas:

- ▶ **Proyecto Adama**, de la Fundación Clavel, cuyo objetivo es el desplazamiento de una expedición médica formada por profesionales sanitarios (neurocirujanas/os, anestelistas, enfermeras/os), y de otras especialidades durante diez días al hospital de Adama, en Etiopía, para contribuir a la mejora de la salud de pacientes con patologías de columna y/o cerebrales tanto en la población infantil como en la adulta. Otro de los objetivos concretos en el

que colabora el Dr. Pablo Clavel, Neurocirujano del **Hospital Quirónsalud Barcelona**, es la formación especializada del personal sanitario local, así como la donación de material médico y quirúrgico necesario.

- ▶ **Proyecto “El derecho a oír”**, de la Fundación García-Ibáñez, en el que el Dr. Luis García Ibáñez, Otorrinolaringólogo de **Centro Médico Teknon**, se centra en ayudar a niños completamente sordos a oír a través de un dispositivo llamado implante coclear, un electrodo que estimula la cóclea y así las ondas del sonido son captadas por el cerebro. Los destinatarios del proyecto son personas afectadas de sordera severa, profunda o total, diagnosticadas como candidatas al implante coclear: niños de familias sin recursos económicos y residentes en países en vías de desarrollo.
- ▶ Colaboración con el **Proyecto Tabassaye**, en el que participan el **Hospital Sagrat Cor** y el **Hospital Universitario General de Catalunya**. Un paciente de Senegal ha sido intervenido en 2021 y otros se encuentran en proceso.
- ▶ En el **Día Internacional de Tolerancia Cero contra la Mutilación Genital Femenina**, Fundación Dexeus Mujer ha reconstruido el clítoris a 116 mujeres de forma gratuita con la colaboración del **Hospital Universitari Dexeus**.
- ▶ **Colaboración con Fundación Carme Chacón, Obsequio de vida**: la Unidad de Cardiopatías congénitas del **Hospital Universitario Dexeus**, liderada por el Dr. Abella, colabora con fundaciones de diversos países para realizar intervenciones que no se pueden operar en sus países de origen. En 2021 tuvo lugar la operación de Milosz, un niño operado con la ayuda de una atleta polaca que subastó su medalla para recaudar fondos.
- ▶ **Colaboración con Fundación Recover**, para la intervención de niños africanos en diferentes centros del Grupo, destacando la implicación del **Hospital Quirónsalud Albacete**.



Nuestros centros comprometidos con el Medio Ambiente

Nuestros hospitales se involucran un año más en construir una sociedad con garantía de salud, poniendo en marcha medidas respetuosas con el medio ambiente y acometiendo iniciativas para sensibilizar y promover cambios de actitud en el día a día.

Con motivo del **Día Mundial del Medio Ambiente**, del **Día Mundial de la Eficiencia Energética**, o el **Día Mundial del Agua**, desde el área Corporativa de Quirónsalud se anima a los centros a sumarse a pequeñas acciones que den visibilidad a los desafíos ambientales que enfrentamos.

Numerosos centros diseñan asimismo actividades especiales para conmemorar estos días y hacer mayor énfasis en el cuidado del planeta como garantía de salud. Así, por ejemplo, el concurso puesto en marcha por **Hospital Quirónsalud Córdoba** para recopilar ideas que permitan reducir la huella de carbono.



De manera habitual, nuestros hospitales emiten comunicados y cartelería que recuerdan la importancia de una correcta gestión de los aspectos ambientales en el día a día: la separación de residuos, control de las emisiones, la reducción de la huella de carbono y el ahorro de recursos.

En el **Hospital Quirónsalud San José** se distribuyeron píldoras formativas a todos los empleados con pautas, consejos e información que incide directamente en comportamientos diarios, por ejemplo, en relación con el impacto de los medicamentos caducados o en desuso, el consumo de agua y energía, las emisiones de GEI y la identificación y segregación de residuos, recordando la responsabilidad individual de todos y cada uno.



Como iniciativas particulares encaminadas a acciones para minimizar el impacto ambiental de la asistencia sanitaria, el **Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz** se ha adherido a la Declaración de emergencia climática y ha presentado el **Proyecto MAS+, Medio Ambiente y Salud**, que contempla el diseño y desarrollo de varias iniciativas en distintos ámbitos de la actividad del hospital, para la reducción de la huella de carbono generada por la práctica sanitaria en lo que se refiere a la sostenibilidad del centro y los actos médicos.

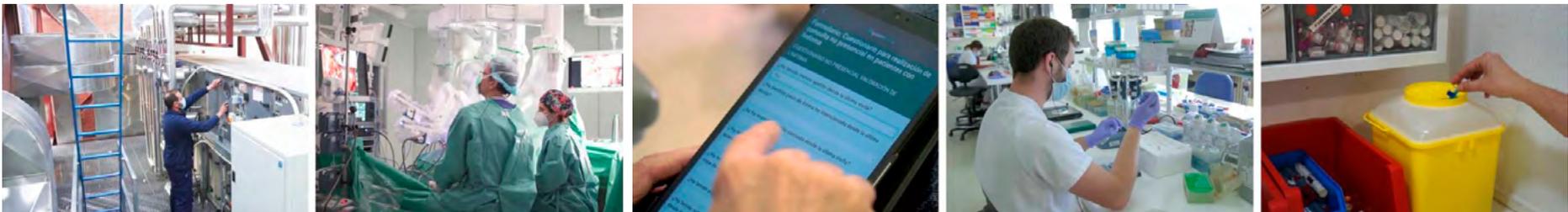
Como ejemplos de acciones específicas con resultados muy positivos, podemos mencionar el caso del **Hospital**

La Luz, que ha obtenido en 2021, tras la sustitución de las enfriadoras en 2020, un ahorro de 171.839 Kwh, lo que supone una disminución de casi un 7% del consumo de energía eléctrica actual. El consumo eléctrico del centro hospitalario en los últimos 4 años ha descendido en un 22% de manera absoluta.

Por su parte, en el **Hospital Quirónsalud Sagrado Corazón** se ha incluido en el sistema digitalizado de mantenimiento, la monitorización de energía solar fotovoltaica generada, mientras que en el **Hospital Quirónsalud Torre vieja** se ha modificado el circuito de climatización, generando ahorro y mejorando el servicio

de frío según uso de cada zona del hospital, a la vez que se han instalado luminarias LED y se ha mejorado el sistema de control del edificio para incluir apagados generalizados por horarios.

Medidas similares han sido acometidas por muchos de nuestros centros en los últimos años, lo cual se pone de manifiesto en los **resultados positivos de nuestros indicadores ambientales y en la reducción de nuestra huella de carbono**, como se presenta de manera detallada en un capítulo específico de esta Memoria, y lo cual no sería posible sin el **compromiso ambiental de los hospitales** como núcleo de nuestra actividad.



1

La compañía

Quirónsalud: Marca de confianza

Quiénes somos

Nuestra identidad

Sociedades y servicios

Red de centros y presencia en el mercado

Principales magnitudes 2021

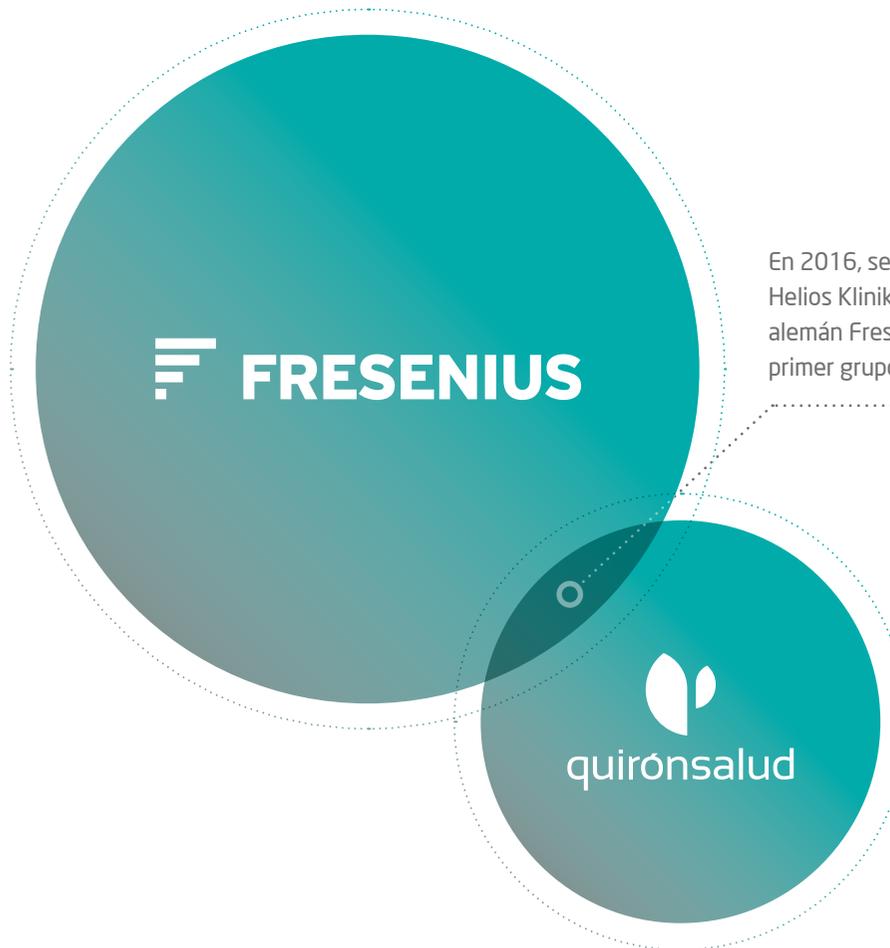


Quiénes somos

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.



En 2016, se produce la fusión entre Helios Kliniken, propiedad del grupo alemán Fresenius, y Quirónsalud, el primer grupo hospitalario español.

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.

 quirónsalud

*El valor de una marca fuerte con
algo grande que decir*

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.

GALICIA

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

Ciudad
A Coruña
Pontevedra
Lugo

MADRID

H. Univ. Fundación Jiménez Díaz
H. La Lu
H. Ruber Internacional
H. Ruber Juan Bravo**
H. Quirónsalud San José
H. Univ. Quirónsalud Madrid
H. Univ. General de Villalba
H. Univ. Infanta Elena
H. Quirónsalud Sur

Ciudad
Madrid
Madrid
Madrid
Madrid
Pozuelo de A.
C. Villalba
Valdemoro
Alcorcón

EXTREMADURA

H. Quirónsalud Clídeba
H. Quirónsalud Cáceres

Ciudad
Badajoz
Cáceres

ANDALUCÍA

H. Quirónsalud Sagrado Corazón
H. Quirónsalud Infanta Luisa
H. Quirónsalud Marbella
H. Quirónsalud Málaga
H. Quirónsalud C. de Gibraltar
H. Quirónsalud Córdoba
H. Quirónsalud Huelva

Ciudad
Sevilla
Sevilla
Marbella
Málaga
Los Barrios
Córdoba
Huelva

CANARIAS

H. Quirónsalud Tenerife
H. Quirónsalud Costa Adeje

Ciudad
S. C. Tenerife
Adeje

PAÍS VASCO

H. Quirónsalud Bizkaia
Policlínica Gipuzkoa
H. Quirónsalud Vitoria

Ciudad

Bilbao
San Sebastián
Vitoria

ARAGÓN

H. Quirónsalud Zaragoza

Ciudad

Zaragoza

CATALUÑA

Vitoria H. Univ. Sagrat Cor
Centro Médico Teknon
H. Quirónsalud Barcelona
H. El Pilar
H. Univ. Dexeus
H. Univ. General de Catalunya
H. Quirónsalud del Vallès

Ciudad

Barcelona
Barcelona
Barcelona
Barcelona
S. Cugat V.
Sabadell

COMUNIDAD VALENCIANA

H. Quirónsalud Valencia
H. Quirónsalud Torrevieja

Ciudad

Valencia
Torrevieja

BALEARES

H. Quirónsalud Palmaplanas
Clínica Rotger
H. Quirónsalud Son Verí

Ciudad

P. Mallorca
P. Mallorca
P. Mallorca

CASTILLA LA MANCHA

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

Ciudad

Toledo
Albacete
Albacete
Ciudad Real

MURCIA

H. Quirónsalud Murcia

Ciudad

Murcia

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

11 MADRID

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

4 EXTREMADURA

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

17 ANDALUCÍA

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

* 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.

5 GALICIA

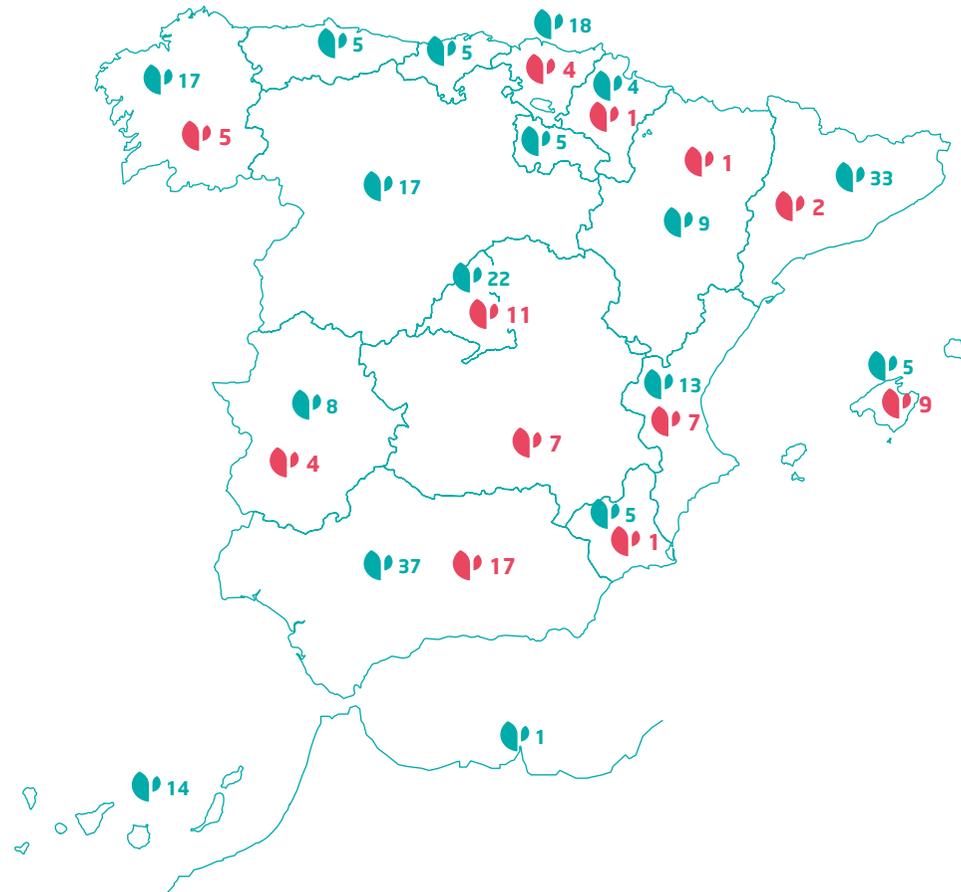
C.M. Quirónsalud A Coruña
C.M. Quirónsalud Ferrol
C.M. Quirónsalud Pontevedra
Instituto Oftalmológico Quirónsalud A Coruña
Centro de Rehabilitación Quirónsalud Pontevedra

4 PAÍS VASCO

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

1 NAVARRA

Instituto de Reproducción Asistida
Quirónsalud Pamplona



1 Aragón

Hospital de Día Quirónsalud de Zaragoza

2 CATALUÑA

C.M. Quirónsalud Aribau
Instituto Oftalmológico Quirónsalud Barcelona

9 BALEARES

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

7 COMUNIDAD VALENCIANA

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

1 MURCIA

Instituto de Reproducción Asistida
C.M. Quirónsalud Dexeus Murcia

7 CASTILLA LA MANCHA

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



Principales magnitudes 2021



4.021 M€
Ingresos consolidados



46.396
empleados



+100 M€
Inversiones en la red
asistencial



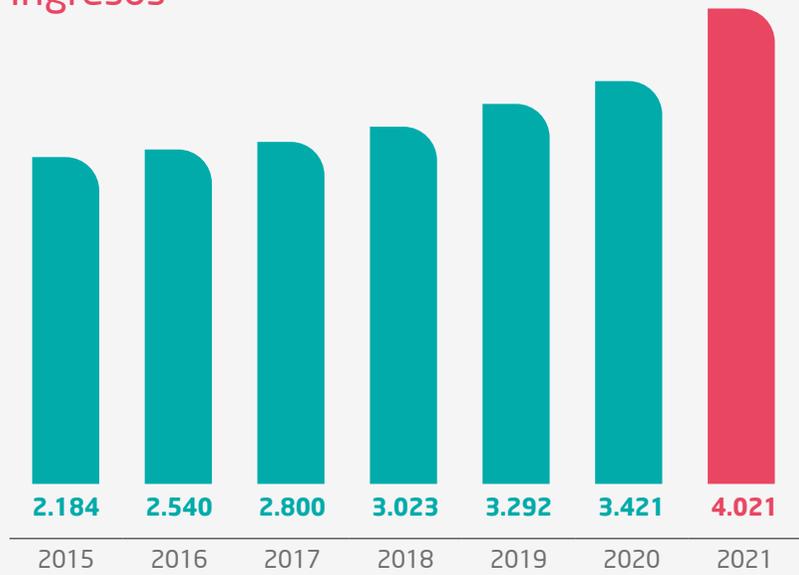
Red Asistencial

56
hospitales

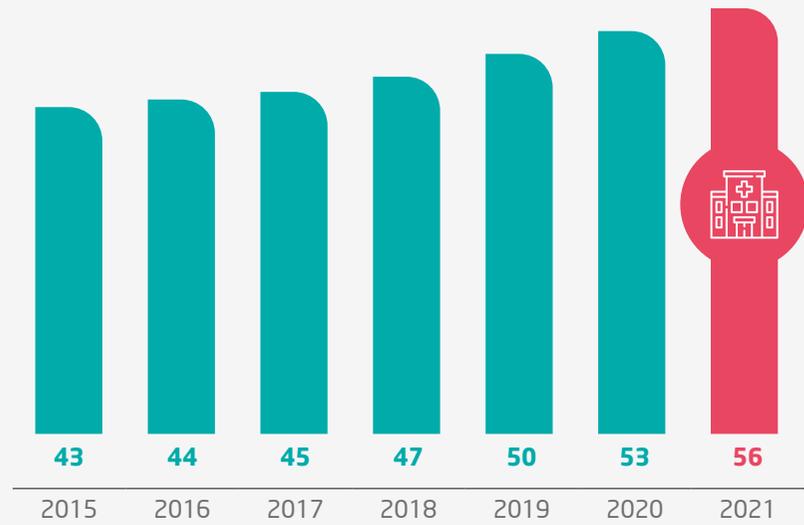
88
centros sanitarios
ambulantes

+ 300
centros de prevención
de riesgos laborales

Ingresos



Hospitales



2

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



Gobierno Corporativo

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



Estructura de Gobierno



El principal órgano de gobierno del Grupo Quirónsalud es el Consejo de Administración, comprometido con una gestión responsable enfocada a lograr un aumento sostenible en el valor de la Compañía considerando como factores clave:

- Las estrategias corporativas a largo plazo.
- Una sólida gestión financiera.
- El estricto cumplimiento de las normas legales y éticas.
- La transparencia en la comunicación corporativa

Para lograr esta gestión responsable, las principales funciones asignadas al Consejo son las siguientes:

- 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.
- Supervisar los sistemas internos de información y control.
- Velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos por la Compañía.

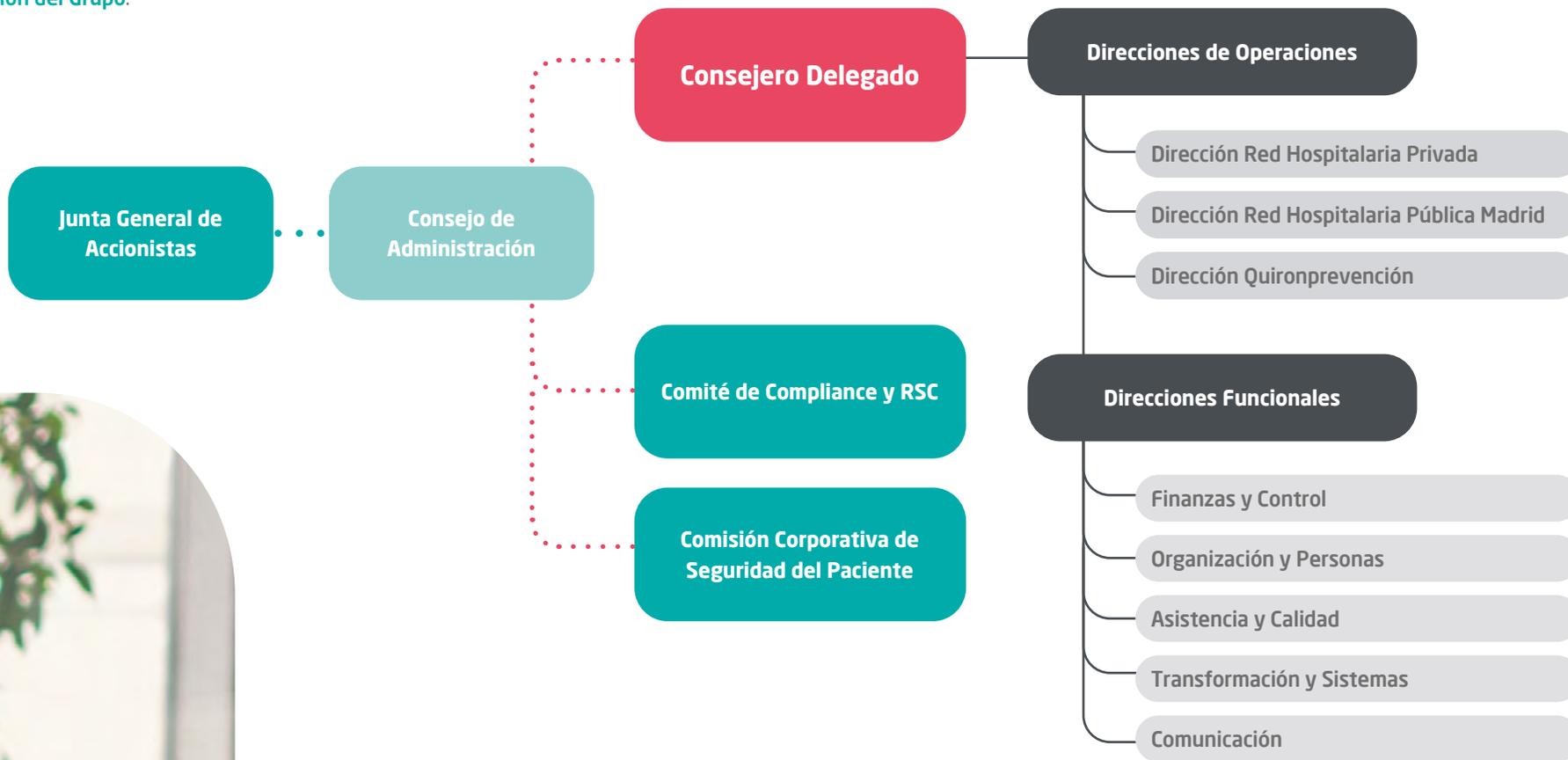
El Consejo de Administración está constituido por:

- Presidente y Consejero
- 4 Vocales Consejeros
- Secretario No Consejero
- Vicesecretario No Consejero
- 4 Consejeros ejecutivos

La delegación de funciones del Consejo se realiza a través de la figura del **Consejero Delegado** y se fortalece con el **Comité de Compliance y Responsabilidad Social Corporativa y la Comisión Corporativa de Seguridad del Paciente**.



Dependiendo del Consejero Delegado, se definen tres Direcciones de Operaciones y cinco Direcciones funcionales, que a su vez componen el **Comité de Dirección del Grupo**.



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, el Grupo cuenta con 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.

- ▶ Comité de Compliance y RSC
- ▶ Comité de Seguridad y Salud en cada centro.
- ▶ Comités de Medio Ambiente en cada uno de los centros.
- ▶ Comisiones de Igualdad.
- ▶ Comisiones de Violencia laboral.
- ▶ Comisión de Derechos Humanos.
- ▶ Comisión Corporativa de Seguridad del Paciente y Comisiones de Seguridad del Paciente de los hospitales.
- ▶ Comité de Protección de Datos Personales.
- ▶ Comité de Transformación Digital.
- ▶ Comité de Personas.
- ▶ Comité de Ensayos Clínicos.





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:

- Política Anticorrupción, de prevención de delitos y lucha contra el fraude
- 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 un **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.

Como cada año, en 2021 se ha realizado un mapa de riesgos en la compañía identificando los más relevantes. Este mapa se ha confeccionado utilizando una metodología 'bottom-up' a través de un software específico para realizar dichas evaluaciones. Del resultado total de la lista de riesgos, se han seleccionado los 20 con mayor puntuación, asignándolos a los responsables correspondientes con el objetivo de realizar planes de acción específicos que ayuden a su gestión y control, mediante la creación o actualización de políticas corporativas, con un detallado plan de acción para mitigarlos y controlarlos, así como

con la realización de actividades formativas específicas tendentes a un mejor control de cada uno de ellos.

Como parte de las categorías de riesgo, se han contemplado de manera específica los riesgos relacionados con:

- ▶ Riesgos Éticos
- ▶ Riesgos de Fraude
- ▶ Riesgos de Blanqueo de capitales
- ▶ Riesgos Fiscales
- ▶ Riesgos Mercantiles
- ▶ Riesgos de Competencia
- ▶ Riesgos Penales

Los riesgos más relevantes para el Grupo Quirónsalud están relacionados con la protección de datos de pacientes, con el acceso indebido a dichos datos, así como con los ataques a los sistemas informáticos que puedan poner en peligro la adecuada conservación de dichos datos.

Asimismo, se han incluido nuevas cláusulas de cumplimiento normativo y se han incorporado a los modelos de contrato estándar determinadas provisiones que intentan mejorar el control del riesgo de prevención de delitos y lucha contra el fraude.

Se dispone de un **Comité de Compliance** formado por directivos del Grupo y con 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.

En 2021 se han sumado al Comité de Compliance los directores de negocio de Quirónsalud en Perú y Colombia, así como también al responsable de riesgos corporativo. La ampliación del número de miembros del Comité responde a la necesidad de integrar en este órgano colegiado, representantes de todas las áreas de negocio funcionales y geográficas en las que opera el Grupo 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, recogidos en el Código de Conducta.



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.



En 2021,
la compañía
ha revisado y
actualizado su
Código Ético
y ha reforzado
el **Comité de
Compliance** para
integrar en este
órgano colegiado,
representantes
de todas las
áreas de negocio
funcionales y
geográficas en las
que opera el Grupo
Quirónsalud.

Código Ético y de Conducta de Quirónsalud

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**

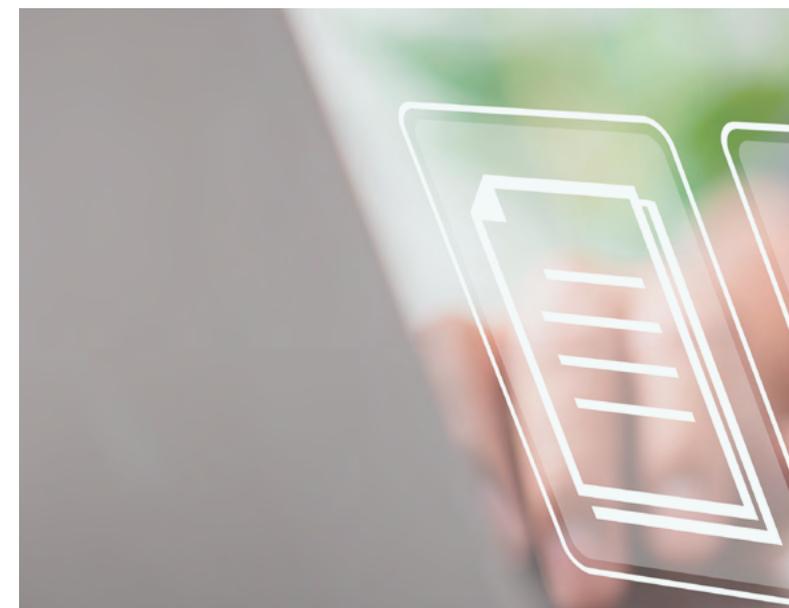
Nuestro **Código Ético y de Conducta** es el marco de referencia de nuestras actuaciones, al objeto de que sean transparentes, justas, leales y eficaces para todos y en beneficio de los usuarios de nuestros servicios y de la sociedad en general.

Tal y como recoge dicho código, 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.

Durante el 2021 se ha revisado y actualizado el Código Ético en la compañía, incluyendo la aceptación expresa de sus contenidos en todos los nuevos contratos de trabajo en Quirónsalud.

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



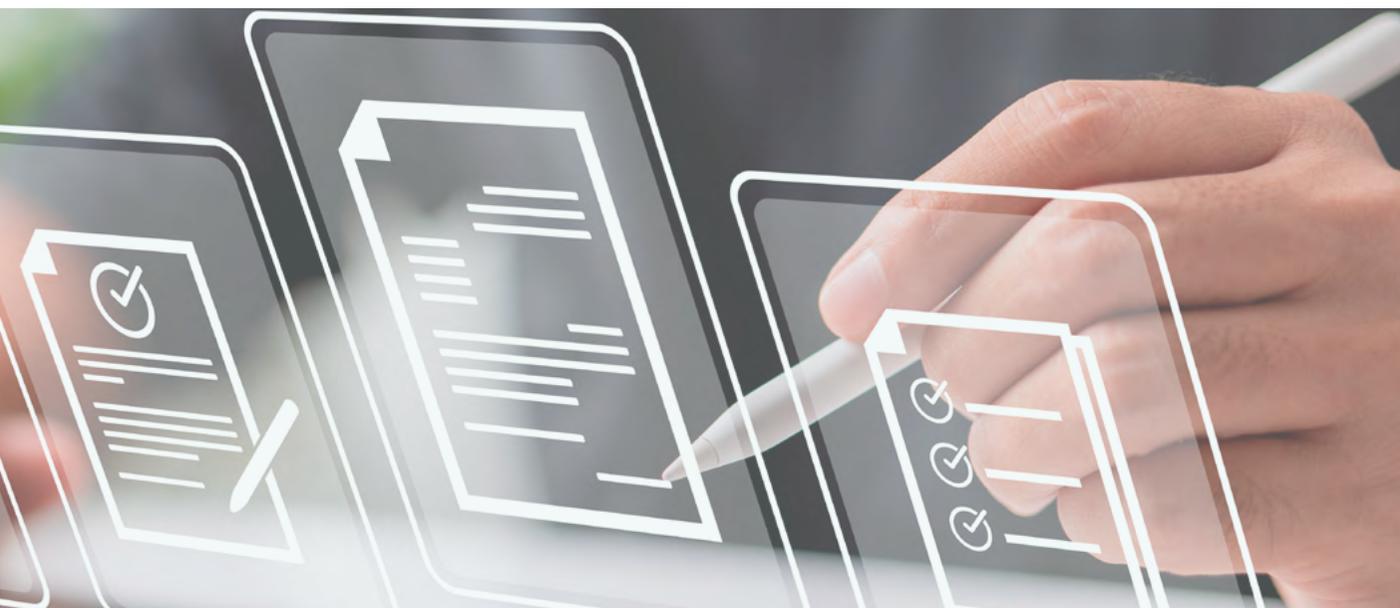
Canal de denuncias

El Grupo dispone de un **Canal de denuncias** que permite a cualquier empleado comunicar cualquier incumplimiento del Código de Conducta, así como de la legislación y normativa interna aplicable.

Este canal de denuncias está gestionado por una empresa externa, la cual emite un informe mensual sobre las denuncias recibidas a través de este medio.

En el ejercicio 2021 se han registrado 18 denuncias, pero tras ser analizadas, 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.

Durante el año 2022 se prevé la apertura del canal de denuncias al público en general, a través de un enlace en la web de Quirónsalud. De esa manera, además de dar acceso a un mayor número de intervinientes, se intenta anticipar lo dispuesto por la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, en materia de canales de denuncias y políticas 'whistleblowing'.



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



Seguridad y privacidad de la información

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 2021, debido al contexto definido por la pandemia y el aumento significativo de ciberataques a nivel global, los hospitales han sido uno de los principales objetivos de ciber-atacantes. Por ello, es imprescindible contar con una estrategia y definir medidas efectivas para proteger los datos de las personas y la integridad de nuestros sistemas.

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 2021, desde Quirónsalud hemos seguido mejorando e 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
- ▶ Securitización 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, el Grupo continúa avanzando en su 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 las siguientes certificaciones en algunas de sus sociedades y centros:

- ✓ Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz: ISO 27001 (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información) y ENS (Esquema Nacional de Seguridad)
- ✓ Hospital Universitario Infanta Elena, Hospital Universitario General de Villalba y Hospital Universitario Rey Juan Carlos: ISO 27001.
- ✓ Todos los Hospitales Privados: Receta Electrónica Privada
- ✓ Quironprevención: ISO 27001, ENS e ISO 22301 (Continuidad de Negocio)

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

Adhesión a Iniciativas externas

En 2021 renovamos un año más nuestro compromiso con los 10 Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas.



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.



Pacto Mundial
Red Española



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 2021, hemos seguido colaborando con este Clúster en la identificación y promoción de tendencias clave para integrar la sostenibilidad en la cadena de valor de las empresas, destacando la importancia de la custodia de los aspectos ESG (ambientales, sociales y de buen gobierno) y de la responsabilidad fiduciaria de las compañías (el denominado 'stewardship'), como vía para un mejor desempeño financiero.

3

Nuestro modelo de sostenibilidad

Aportando valor desde nuestros centros

- Los pilares de nuestra estrategia
- Nuestros grupos de interés
- Materialidad
- Nuestra contribución a los ODS
- Compromiso con los Derechos Humanos



Los pilares de nuestra estrategia



Presentamos un año más la Memoria Corporativa del Grupo Quirónsalud 2021, 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.

Nuestros grupos de interés

Siempre hemos entendido la **sostenibilidad** desde el enfoque de creación de **valor compartido** con nuestros grupos de interés y asumiendo nuestra **responsabilidad** hacia todos ellos.



Inversores Entidades Financieras

- ▶ Reuniones del consejo
- ▶ Informes periódicos



Pacientes y familiares

- ▶ Contacto personal
- ▶ Portal del paciente
- ▶ Contac Center
- ▶ Website
- ▶ Consultas de profesionales online.
- ▶ Herramientas de análisis de satisfacción y fidelización (análisis IGR, NPS, LIKEIK, Focus Group)
- ▶ Recogida y gestión de quejas y reclamaciones
- ▶ Auditorías de seguridad de la información (legales y cortes de historia clínica)
- ▶ Portal de transparencia
- ▶ Notas de prensa
- ▶ Redes sociales



Médicos, Enfermeros y personal asistencial

- ▶ Procesos de comunicación interna (intranet corporativa)
- ▶ Comités de empresa
- ▶ Notificaciones y formación interna de actualización de procedimientos
- ▶ Contacto personal continuado
- ▶ Jornadas y seminarios para compartir experiencias, buenas prácticas y conocimiento.
- ▶ Plataforma on-line de PRL
- ▶ Campus Quirónsalud y formación específica
- ▶ Desarrollo del plan de comunicación interna y externa



Personal no asistencial

- ▶ Procesos de comunicación interna (intranet corporativa)
- ▶ Comités de empresa
- ▶ Notificaciones y formación interna de actualización de procedimientos
- ▶ Contacto personal continuado
- ▶ Plataforma on-line de PRL
- ▶ Sensibilizar y formar a los profesionales en trato y tratamiento, medioambiente, gestión de recursos energéticos, cultura de Grupo.
- ▶ Campus Quirónsalud y formación específica



Clientes

- ▶ Herramientas de gestión (Cliente Administración Pública)
- ▶ Acreditación docente de los hospitales y autorizaciones sanitarias
- ▶ Reuniones de presentación de ofertas
- ▶ Acuerdos de contratación
- ▶ Reuniones e informes periódicos de validación de resultados
- ▶ Certificaciones y acreditaciones



Proveedores y colaboradores estratégicos

- ▶ Procesos de homologación y carta de compromiso.
- ▶ Gestión de compras vía EDI
- ▶ Planificación y vigilancia de mantenimientos preventivos
- ▶ Inventario y vigilancia de mantenimientos de equipos ajenos
- ▶ Inclusión en formaciones y actividades del Grupo
- ▶ Auditorías de seguimiento
- ▶ Relación con proveedores locales



Sociedad

- ▶ Grupos focales con asociaciones de pacientes.
- ▶ Relación con entidades locales
- ▶ Colaboraciones con entidades científicas y centros de investigación
- ▶ Jornadas divulgativas sobre problemas de salud y hábitos saludables
- ▶ Prestación de servicios médicos en eventos deportivos
- ▶ Patrocinios
- ▶ Sensibilización ambiental de profesionales
- ▶ Acciones para impulso a los Objetivos de Desarrollo Sostenible
- ▶ Acuerdos de colaboración con universidades y escuelas de negocios.
- ▶ Relación con medios de comunicación
- ▶ Notas de prensa
- ▶ Seguimiento y control de noticias y redes sociales
- ▶ Relación con entidades del tercer sector



Materialidad

Quirónsalud ha revisado en 2021 su análisis de materialidad para asegurar que las cuestiones relevantes siguen presentes en su estrategia y en el reporte, abordando de forma progresiva los asuntos identificados como prioritarios.

Para el presente ejercicio se ha incorporado el enfoque de **dobles materialidad**, tal y como apuntan las tendencias futuras en materia de reporting. En este sentido, la compañía ha reflexionado acerca del impacto de sus actividades en los diferentes ámbitos de la sostenibilidad, y de cómo estos temas pueden afectar a la compañía desde la perspectiva del negocio.

Se ha realizado un inventario de temas acorde con los aspectos contemplados por la Ley 11/2018, sobre información no financiera y diversidad, así como con los contenidos de los Estándares GRI como marco de reporte de referencia, considerándose aspectos económicos y de gobernanza, ambientales y sociales.

La metodología desarrollada ha permitido a la organización disponer de una lista objetiva de asuntos relevantes de creación de valor para los grupos de interés identificados, así como valorar la materialidad y la prioridad de cada uno de ellos.

Para cada asunto evaluado se obtendrían dos valores numéricos, uno según criterios estratégicos para Quirónsalud, entre los cuales se incluye el enfoque *outside-in* de la doble materialidad, y otro según criterios basados en las opiniones y expectativas de los grupos de Interés, conocidas a través de comunicación directa con ellos (procedimientos de escucha y diálogo implementados de manera permanente o consultas periódicas a muestras de determinados grupos), así como a través de otras fuentes de información tales como análisis sectoriales, informes publicados por entidades de referencia en la materia, 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.

Derivado de este proceso, para el ejercicio 2021 los temas analizados se han clasificado de la siguiente manera:

Temas materiales estratégicos

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

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)

Algunos de los temas analizados, aún no resultando todavía en la máxima categoría de relevancia, están ya siendo abordados también por la compañía y adquiriendo cada vez mayor peso estratégico, como las prácticas de adquisición, el impacto ambiental de los materiales, la gestión de la diversidad o la acción social de la compañía.

Los temas considerados como materiales para Quirónsalud por su nivel de impacto y riesgo, están a su vez relacionados con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y con los 10 Principios del Pacto Mundial suscritos por la organización, de cuyo cumplimiento y avances el Grupo informa anualmente a través de las Memorias Corporativas.



Nuestra contribución a los ODS

El equipo de Quirónsalud no solo 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 aportar a la sociedad en una situación como la que venimos afrontando en el sector a causa de la pandemia.

Los grandes desafíos globales vividos en 2020 nos hicieron más conscientes de la relevancia de afianzar los pilares de nuestro modelo de sostenibilidad. En Quirónsalud seguimos reafirmando nos como **capaces y responsables 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, y están a su vez directamente relacionados con nuestra contribución a los **ODS** y con los **10 Principios del Pacto Mundial** suscritos por la organización:

Nuestros pilares

Compromiso con la Agenda 2030

1 
 ▶ **Buen Gobierno y Transparencia**

 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	 5 IGUALDAD DE GÉNERO

2 
 ▶ Las **Personas** en el centro de nuestras decisiones

 3 SALUD Y BIENESTAR	 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

3 
 ▶ La protección del **Medio Ambiente**

 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
 3 SALUD Y BIENESTAR	 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

4 
 ▶ **Acción Social** con foco en la salud

 3 SALUD Y BIENESTAR	 5 IGUALDAD DE GÉNERO
 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Nuestro mayor **impacto positivo directo** lo identificamos en los siguientes ODS:

3 SALUD Y BIENESTAR



5 IGUALDAD DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Compromiso con los Derechos Humanos

En el ejercicio 2021, la evaluación de riesgos relacionados con Derechos Humanos se ha integrado en la gestión de riesgos de todo el Grupo Quirónsalud.

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.

Ya en el ejercicio 2020, anticipándonos a la futura normativa europea en la materia, desarrollamos un diagnóstico sobre debida diligencia en materia de Derechos Humanos, analizando la cadena de valor de Quirónsalud 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). En 2021, estos riesgos se alinearon con los de cumplimiento y se están desarrollando planes de acción para cada área donde pueda haber impacto en los derechos humanos.



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

A lo largo del ejercicio 2021 hemos afianzado aún más nuestra metodología de evaluación de riesgos de derechos humanos en segmentos comerciales individuales, identificando cuestiones de derechos humanos y campos de acción en todos los segmentos de negocio que son particularmente relevantes para nuestras cadenas de valor. Se han considerado varios factores, incluidos los modelos de negocio de los segmentos de negocios, y los debates públicos actuales y los desarrollos regulatorios, como los Planes de Acción Nacionales (PAN) para las Empresas y los Derechos Humanos.

Esta metodología tiene en cuenta la gravedad de los posibles riesgos para los derechos humanos, como el impacto en las personas afectadas y la posibilidad de restablecer la situación, así como la probabilidad de una posible violación de los derechos humanos.

El compromiso en materia de derechos humanos de Quirónsalud incluye trabajar continuamente para salvar vidas, promover la salud y mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes. Como empresa de atención sanitaria, consideramos que los derechos humanos son parte de nuestra responsabilidad corporativa.

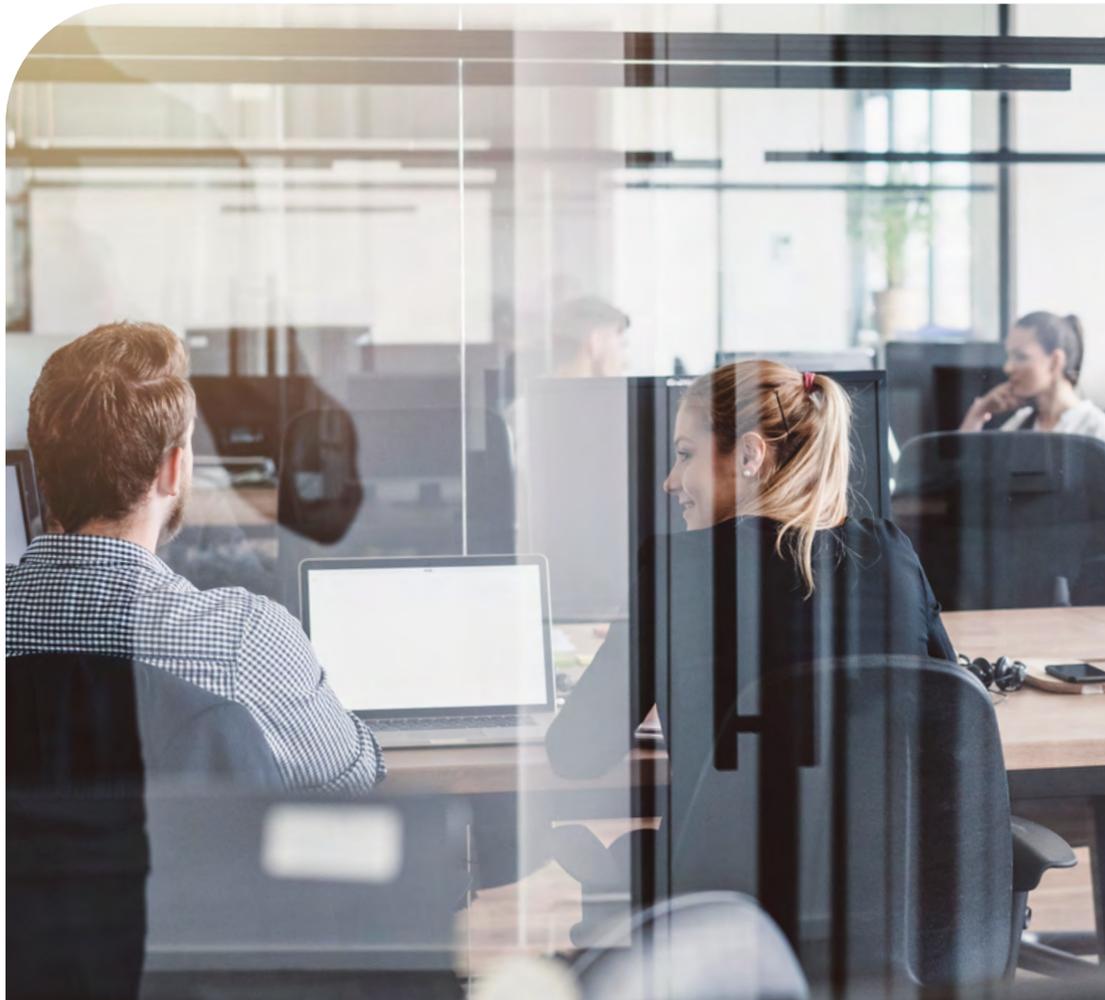
Respetamos y apoyamos los derechos humanos tal y como se definen en las normas internacionales, como la Declaración Universal de derechos humanos de las Naciones Unidas y los principios fundamentales publicados por la organización internacional del trabajo (OIT).

Estamos comprometidos con el cumplimiento de todos los requisitos regulatorios y las expectativas sociales de la debida diligencia para el respeto de los derechos humanos.

La atención médica a los pacientes y el bienestar de nuestros empleados se encuentran entre las áreas de compromiso más importantes de nuestra **debida diligencia** en materia de derechos humanos. Somos conscientes de que el respeto de los derechos humanos se extiende más allá de las operaciones de nuestra propia empresa y del negocio principal.

Consideramos las cuestiones de derechos humanos al seleccionar y cooperar con nuestros proveedores y socios comerciales, tanto en adquisiciones como en ventas y distribución. Estamos trabajando para aumentar la transparencia de nuestras cadenas de suministro. Los conocimientos adquiridos al hacerlo nos ayudan a garantizar suministros seguros al tiempo que se reducen los riesgos para los derechos humanos en la adquisición de materias primas y suministros importantes.

Asimismo, la salud es un derecho humano, y con nuestros productos y servicios hacemos una contribución decisiva para asegurar el acceso a una atención médica adecuada, asequible y de alta calidad 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.
- ▶ **Garantizamos** la creación de condiciones de trabajo seguras, con las medidas de necesarias y unas condiciones de trabajo justas para todos nuestros empleados.
- ▶ **Aseguramos** la privacidad de cada persona; nos sentimos responsables de los datos personales de nuestros pacientes, empleados, clientes y suministradores.
- ▶ **Protegemos** los recursos para las generaciones futuras. Teniendo en cuenta la influencia en nuestro entorno, también forma parte de nuestra responsabilidad conjunta y es nuestro deber.
- ▶ **Promovemos** que nuestros proveedores y socios comerciales se comprometan con los estándares éticos de conducta en el negocio diario, hacia los empleados, la sociedad y el medio ambiente, incluyendo también las áreas descritas en relación con el respeto de los derechos humanos.

Se dispone asimismo del ya mencionado **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.

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 Quirónprevención se ha creado la **Comisión de Violencia Laboral**.

En lo relativo a **eliminación del trabajo forzoso y abolición del trabajo infantil**, no se identifican riesgos en relación con la plantilla de Quirónsalud.

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.

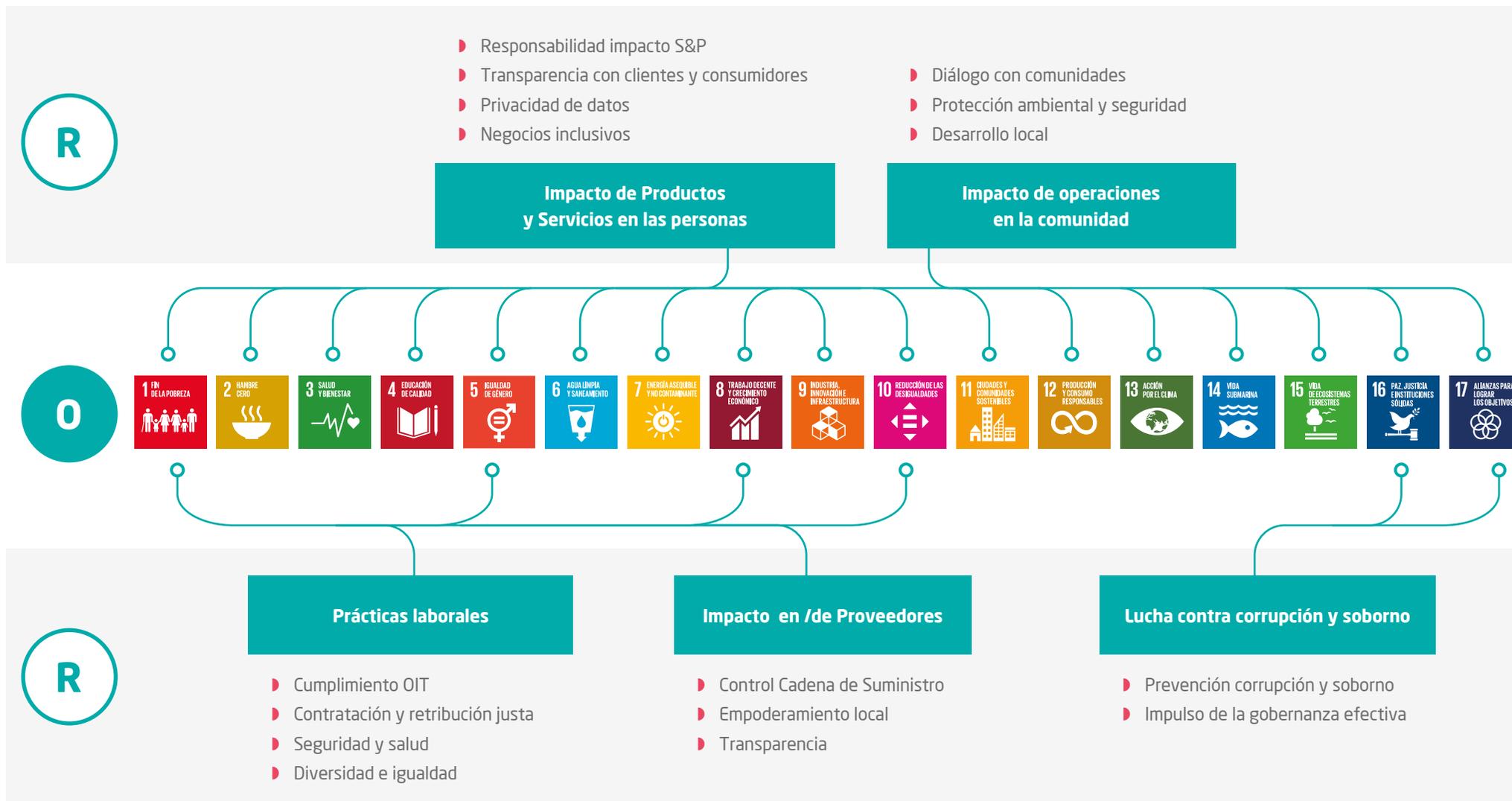
Cualquier riesgo relacionado con trabajo infantil y trabajo forzoso en la plantilla del Grupo queda descartado.

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, como ya se ha mencionado anteriormente en esta Memoria, el Grupo Hospitalario Quirónsalud apoya la **Agenda 2030** y 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

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

Infraestructuras, tecnologías avanzadas y soluciones innovadoras



La red asistencial de Quirónsalud, con la experiencia ya adquirida durante la pandemia, ha seguido evolucionando y dando respuesta a una doble necesidad: la atención a los pacientes afectados por COVID 19, junto con la evolución natural del sector sanitario.

Durante todo el año 2021 hemos tenido que seguir conviviendo con la pandemia del COVID-19, y como consecuencia de ello se han seguido ampliando las áreas críticas y de hospitalización, a costa de áreas de intervencionismo y ambulatorias.



Infraestructuras y expansión de la red hospitalaria en 2021

Proyectos de infraestructuras relevantes acometidos: nuevos centros.

Mientras se hacía frente a necesidades urgentes derivadas de la COVID-19, Quirónsalud ha continuado con su plan de inversión en nuevos centros, los cuales suponen un incremento de aproximadamente **108.000 m²** y a los que en 2021 se aplicó una inversión en construcción de **57,7 M€**, cifras claramente superiores a las del año anterior condicionado por el enlentecimiento derivado del impacto de la pandemia.

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 2022.

En este mismo proceso de expansión se han seguido incorporando nuevas adquisiciones:

- ▶ Centro Médico Quirónsalud Elche
- ▶ Centro Médico Quirónsalud Santa Cristina
- ▶ Nuevos Locales para toma de muestras PCR para Ruber Juan Bravo, Dexeus (Health Diagnostic) y Clínica Rotger
- ▶ Laboratorio Centralizado para Health Diagnostic
- ▶ Centro de Rehabilitación en Huelva



Nuevos Centros concluidos

- ▶ Centro Médico Quirónsalud Valle del Henares - Alcalá de Henares
- ▶ Hospital Quirónsalud Valle del Henares - Torrejón de Ardoz
- ▶ Hospital Materno-Infantil Quirónsalud Sevilla

Avance en nuevos proyectos

- ▶ Ampliación de nuevas CEX del Hospital Quirónsalud Sur
- ▶ Hospital Quirónsalud Badalona
- ▶ Hospital de día Quirónsalud Málaga (Cuberta)
- ▶ Centro Médico Olympia
- ▶ Hospital de Zaragoza

Inversión en ampliaciones, reformas y mejoras de centros en funcionamiento

Como es habitual, la inversión en nuevos centros se ha solapado con la reforma y ampliación de los existentes. Se han reformado y ampliado **más 17.700 m²** con una inversión de **21 M €**.

✓ Ampliación de unidades de hospitalización en:

- Hospital Universitario General de Cataluña
- Hospital Quirónsalud Campo de Gibraltar

✓ Reforma y ampliación de áreas quirúrgicas y de intervencionismo

- Última fase del Bloque Quirúrgico del Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz
- Ampliación de Bloque Quirúrgico Hospital Quirónsalud Campo de Gibraltar
- Fase 2 del nuevo Área Quirúrgica de Clínica Rotger
- Cardiología y Cirugía Mayor Ambulatoria en el Hospital Universitaria General de Catalunya

✓ Reforma y ampliación de áreas materno-infantiles:

- Reforma del área obstétrica en el Hospital Quirónsalud Barcelona

✓ Ampliación de Centros Médicos y áreas de atención ambulatoria:

- Ampliación del Centro Médico Alicante Fase III (Edificio Anexo)
- Ampliación del Centro Médico Colón (última fase)
- Nuevas consultas Oncología y Neurocirugía en Centro Médico Teknon
- Nuevas Consultas Externas para el Hospital Quirónsalud Tenerife
- Nueva unidad de oftalmología en el Hospital Quirónsalud Palmaplanas

✓ Reforma y ampliación de otras áreas hospitalarias:

- Ampliación UCI Hospital Quirónsalud Toledo
- Reforma y ampliación de las Urgencias de la Policlínica Gipuzkoa
- Vestíbulo principal más 2 salas en el Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz
- Sala de espera farmacia y vestuarios en sótano 3 en el Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz
- Reforma del Hall de la Clínica La Luz
- Hospital de día Oncológico en el Hospital Universitario Quirónsalud Madrid
- Unidad de Ensayos Clínicos oncológicos en el Hospital Quirónsalud Barcelona
- Reforma de la cocina en el Hospital Quirónsalud Campo de Gibraltar

Adicional a todo ello, se han invertido **2,1 M€** en **obras asociadas a la instalación de nuevos equipos de alta tecnología**, tanto de nueva dotación como de renovación de equipos preexistentes:

✓ Renovación de equipos de diagnóstico por la imagen en:

- TAC en Ruber Internacional
- TAC en Centro Médico Quirónsalud Manuel Siurot
- Telemando en Hospital Quirónsalud San José
- Mamógrafo en Hospital Quirónsalud A Coruña

✓ Instalación y renovación de salas de intervencionismo:

- Sala cardiovascular con quirófano híbrido en la Clínica La Luz
- Sala cardiovascular en el Hospital Quirónsalud Torrevieja
- ✓ Instalación y renovación de RNM:
 - Hospital Universitario Sagrat Cor
 - Clínica La Luz
 - Hospital Quirónsalud Málaga
 - Hospital Quirónsalud Ciudad Real

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

A lo largo de 2021 se ha continuado invirtiendo en mejoras de las instalaciones para mejorar tanto la seguridad de las actividades como la eficiencia en los consumos energéticos.

Se han realizado inversiones por valor de **6 M€** destinadas a adecuar instalaciones a nuevos requerimientos normativos, destacando las acometidas en los siguientes centros:

- Fundación Jiménez Díaz
- Hospital Universitario General de Cataluña
- Hospital Universitario Sacrat Cor
- Clínica La Luz
- Hospital Quirónsalud San José
- Hospital Quirónsalud El Pilar

Asimismo, en el ejercicio 2021, se destinaron otros 13 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 Quironprevención

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. Se han realizado inversiones por valor de **7,8 M€**.

Inversión en Tecnología médica

A pesar de la pandemia, durante 2021 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 éstos han tenido en la atención a los pacientes afectados por Covid 19.

Entre unos y otros conceptos se han invertido un total de 65,18 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.

Se han llevado a cabo aperturas de nuevos centros, así como reformas integrales en centros existentes, con un

coste de inversión en equipamiento de 20,57 M€, siendo los más relevantes los siguientes:

- Nuevo Hospital Valle del Henares (Madrid): 6,8 M€
- Reforma y ampliación del Bloque Quirúrgico en Clínica Rotger: 1,8 M€
- Nuevo Hospital Materno Infantil en Sevilla: 1,4 M€
- Nueva Unidad de Oftalmología en Palma: 1,2 M€
- Ampliación Hospitalización y Quirófanos en C. de Gibraltar 0,9 M€
- Nuevo Centro Médico Valle del Henares: 0,6 M€
- Nueva Unidad de Endoscopia en H. Dexeus: 0,5 M€
- Nuevo Centro Médico Colón (Valencia): 0,4 M€
- Nuevo Centro Médico en Elche (Alicante): 0,2 M€

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

- ✓ **Incremento de la dotación y renovación de la base instalada de equipos de soporte vital, por valor de 3,0 M€, entre otros:**
- Más de 300 sistemas de monitorización de paciente
- 31 respiradores
- 26 equipos de anestesia
- 20 equipos para neonatología (5 cunas térmicas con resucitador; 2 Incubadoras neonatales; 5 lámparas de fototerapia; 8 respiradores neonatales, además de diversos equipos complementarios).

✓ **Mejora del diagnóstico por la imagen, destinados 10,7 M€ para la adquisición de:**

- 4 Resonancias Magnéticas de 1.5 T, y actualización de 6 equipos existentes.
- 4 TAC con aplicaciones avanzadas para el diagnóstico cardiovascular no invasivo, uno de ellos con imagen espectral, con fuerte implicación en investigación clínica.
- 101 Ecógrafos
- 44 equipos de radiología, entre salas fijas, arcos quirúrgicos y equipos portátiles.

✓ **Potenciación de la cirugía mínimamente invasiva, así como mejora de la seguridad quirúrgica y el intervencionismo en general, 3,5 M€:**

- 1 Quirófano híbrido
- 1 Sala cardiovascular biplano para intervenciones de neuroradiología avanzada.
- 6 Microscopios quirúrgicos de altas prestaciones.
- 67 motores quirúrgicos

✓ **Mayor precisión y seguridad en el tratamiento de los procesos cardiovasculares, 2,7 M€**

- 3 Salas cardiovasculares para la realización de procesos intervencionistas, tanto diagnósticos como terapéuticos, con una mayor precisión y seguridad, así como 2 sistemas de mapeo cardiaco.
- 11 equipos para cirugía cardiaca.
- Más de 2.000 equipos para cardiología.

✓ **Otras inversiones en equipamiento para el diagnóstico y tratamiento, 3,6 M€:**

- 188 equipos de oftalmología
- 171 equipos de ORL
- 28 torres de endoscopia / laparoscopia

✓ **Inversión en resto de equipamiento y mobiliario: 20,8 M€**



Actividad asistencial

En 2021 hemos mantenido la tendencia creciente en nuestra actividad asistencial 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:

	2019	2020	2021
Nº Camas disponibles	7.332	8.001	8.145
Nº Quirófanos	434	467	483
Nº UCI/UCIP/UCIN	572	771	780
Nº Salas de parto/UTPR	112	124	137
Nº Consultas	9.998.993	10.145.472	11.385.237
Nº Urgencias atendidas	2.892.102	2.223.836	2.905.708
Nº Ingresos hospitalización	384.828	394.245	408.149
Nº Cirugías	460.732	488.449	529.421

Indicadores asistenciales COVID:

	Categoría	Nº de casos	%
España	Total pacientes dados de alta	14.923	100
	Fallecimientos	1.621	11
	Pacientes con estancia en UCI	1.836	12
	Fallecidos con estancia en UCI	444	24
	Pacientes con VMI	1.110	7
	Fallecidos con VMI	351	32
Perú	Total pacientes dados de alta	1.422	100
	Fallecimientos	181	13
	Pacientes con estancia en UCI	344	24
	Fallecidos con estancia en UCI	103	30
	Pacientes con VMI	232	16
	Fallecidos con VMI	77	33
Colombia	Total pacientes dados de alta	4.393	100
	Fallecimientos	716	16
	Pacientes con estancia en UCI	1.236	28
	Fallecidos con estancia en UCI	466	38
	Pacientes con VMI	1.064	24
	Fallecidos con VMI	464	44

Seguridad y adecuación de la práctica clínica



La política de calidad de Quirónsalud se fundamenta en dotar a sus centros de infraestructuras funcionales y seguras, equipamiento de última generación, efectivo e innovador y procesos estandarizados sustentados en prácticas clínicas de excelencia.

En 2021 se ha continuado trabajando para impulsar la mejora de la **seguridad del paciente** y las **prácticas clínicas de excelencia** a través de numerosas acciones transversales a toda la organización, que nos permiten compartir la experiencia acumulada en los distintos centros y la traslación clínica de las buenas prácticas identificadas.

Así mismo, el Grupo Quirónsalud revisa y aborda constantemente los riesgos relativos a la salud y seguridad de los pacientes, priorizando aquellos que son identificados por el Comité de Compliance Corporativo.

En 2021, se ha trabajado en la elaboración de políticas básicas de funcionamiento y criterios orientadores de actuación dentro de la Compañía, con el objetivo de prevenir y mitigar determinados riesgos inherentes a la propia actividad asistencial, como pueden ser:

- ▶ Infección nosocomial.
- ▶ Aplicación incorrecta de tratamientos, incluida la administración incorrecta de medicamentos.
- ▶ Ausencia de consentimiento informado/ consentimiento informado incompleto.
- ▶ Negligencia médica.
- ▶ Tráfico ilegal de órganos.

Por otra parte, la atención a la pandemia del COVID-19 ha continuado impactando, aunque en menor medida, la actividad de los hospitales. Para dar apoyo a los centros, se han continuado adaptando los protocolos a la situación epidemiológica de cada momento, así como a la aparición de nuevas variantes, haciendo especial énfasis en las medidas para evitar infecciones y prevenir la aparición de brotes hospitalarios y a regular la entrada de visitas y acompañantes de pacientes no COVID-19 de manera controlada.

Estrategia corporativa de Seguridad del paciente

En 2021, la implantación de la cultura de seguridad del paciente y la mejora de la práctica clínica en los centros Quirónsalud ha continuado su avance merced a la consolidación de la estructura organizativa de gestión de seguridad del paciente, el fomento de la cultura de seguridad y a la estandarización y despliegue de los procedimientos de mejora de la práctica asistencial.

La mejora en los indicadores clave de seguridad del paciente constatan este avance y evidencian que el impulso de la seguridad y de la práctica clínica son ya parte indivisible de la agenda directiva y de la cultura de la organización.

En 2021, se definieron un total de 39 objetivos de seguridad del paciente, cuyo nivel de cumplimiento fue monitorizado desde los Servicios Corporativos a través de indicadores agrupados bajo las siguientes líneas de actuación:

- ▶ Objetivos Internacionales de Seguridad del Paciente
- ▶ Evaluación de los pacientes
- ▶ Anestesia y atención quirúrgica
- ▶ Manejo y uso de los medicamentos
- ▶ Prevención y control de infecciones
- ▶ Mejora de la calidad y seguridad de la atención a los pacientes.

A cierre de 2021, el nivel de cumplimiento logrado por los centros fue de un 79%, superando el resultado alcanzado en el año anterior (70%).

Durante el 2021, la actividad de la Comisión Corporativa de Seguridad del Paciente se ha centrado fundamentalmente en la actualización y desarrollo de nuevos protocolos con el objetivo de alinear las prácticas del Grupo con las últimas recomendaciones de los organismos de referencia y seguir avanzando en la prevención de daños a los pacientes.

Se han desarrollado un total de 7 protocolos y se han actualizado otros 7 ya existentes:

Protocolos corporativos desarrollados en 2021:

- ▶ Bioseguridad ambiental en zonas de ambiente controlado
- ▶ Disciplina y prevención del riesgo de infección en el bloque quirúrgico
- ▶ Manejo del código sepsis en adultos
- ▶ Procedimiento de autorización a los médicos para realizar actividades asistenciales
- ▶ Detección precoz y manejo de la torsión testicular
- ▶ Exposición a radiaciones ionizantes
- ▶ Seguridad transfusional

Protocolos corporativos actualizados en 2021:

- ▶ Higiene de Manos
- ▶ Higiene de Manos Quirúrgica
- ▶ Uso Adecuado de Guantes
- ▶ Valoración y Prevención de Caídas
- ▶ Uso seguro de Medicamentos de Alto Riesgo
- ▶ Profilaxis Tromboembólica
- ▶ Efectividad de la comunicación verbal. Comunicación en la transferencia

También en 2021, se ha trabajado en la **integración de la gestión de los siniestros en la estrategia de seguridad del paciente**, para ello:

- ▶ Se ha reorganizado la **Comisión Corporativa de Siniestralidad**, dando entrada en ella a los Directores Médicos de los hospitales con el fin de mejorar la gestión del riesgo asistencial en los hospitales del Grupo. Las conclusiones extraídas en estas comisiones se han compartido con todas las direcciones médicas del grupo.
- ▶ Se han realizado sesiones territoriales de siniestralidad con las direcciones médicas.

Destacar también que se ha continuado realizando la **encuesta de cultura seguridad del paciente** (versión española del Hospital Survey on Patient Safety de la AHRQ) para evaluar la percepción que tienen los profesionales en relación a la cultura y clima de seguridad de sus centros, y a partir de los resultados, desarrollar acciones de mejora. En 2021, se ha realizado la encuesta en 3 hospitales de España y 7 de Latinoamérica.

En consecuencia, en 2022 se intensificarán las acciones orientadas a mejorar la seguridad del paciente y a facilitar su despliegue efectivo a todos los niveles de la organización, utilizando como guía los resultados y las sugerencias de los profesionales en las encuestas de cultura de seguridad del paciente.

Notificación de incidentes relacionados con la seguridad del paciente

La **notificación de incidentes** de seguridad del paciente permite medir el grado de cultura de seguridad del paciente existente en el centro y refleja el compromiso de los profesionales con la mejora y la búsqueda de la excelencia. Niveles altos de notificación son propios de organizaciones seguras y confiables.

En 2021, la notificación de incidentes de seguridad ha experimentado un crecimiento del 73% con respecto al año anterior, con un ratio respecto a la actividad del grupo de 3,23 ‰ superando nuevamente la ratio del año anterior (2,38 ‰).

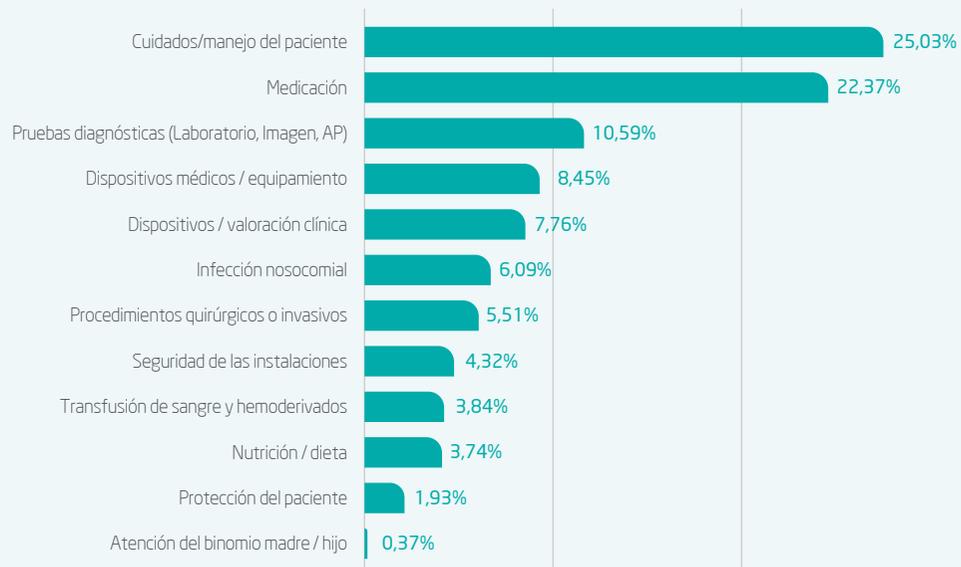
Estas cifras reflejan un aumento en la cultura de seguridad de los centros, sobre todo si tenemos en cuenta que dicho incremento se debe primordialmente al incremento de la notificación de condiciones peligrosas o inseguras, near miss e incidentes sin daño.

Las especialidades con mayor volumen de notificaciones del grupo en el 2021 han sido: UCI (12%), Medicina Interna (11%) y Urgencias (8%).

Notificación de incidentes de seguridad



Tipología de incidentes



Tiempo medio Gestión de incidentes 2021

Tiempo medio análisis del incidente	31 días
Tiempo medio análisis de eventos centinela ($\geq F$)	13 días
Tiempo medio cierre del incidente	46 días
Tiempo medio de cierre de eventos centinela ($\geq F$)	70 días



Por otro lado, se han continuado incorporando nuevas funcionalidades en el sistema de notificación de incidentes con el objetivo de contar con la información más completa posible y facilitar una gestión ágil de los incidentes. Los desarrollos realizados a lo largo del 2021 se han centrado en la mejora de la gestión del incidente y feedback al notificante, así como en perfeccionar la calidad del dato mediante la incorporación de una nueva clasificación de incidentes y factores contribuyentes.

Igualmente, se ha trabajado en el desarrollo de un cuadro de mandos dinámico en Power BI que permite visualizar de una forma más ágil la casuística de los incidentes del centro y su gestión, así como parametrizar informes por diferentes criterios.

Varios de los incidentes más graves han dado lugar a la emisión de **Alertas Clínicas**, que tienen por objetivo 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 y prevenir así la repetición del evento adverso en cuestión.

En 2021 se han difundido las siguientes alertas:

- Relativa a la extracción de muestras en neonatos y a la necesidad de adecuar las peticiones de pruebas a la peculiaridad y fragilidad de estos pacientes.
- Relativa a las parálisis de cuerdas vocales por lesión del nervio laríngeo recurrente tras tiroidectomía.
- Medidas para garantizar la calidad diagnóstica en los estudios de anatomía patológica para mejorar la fiabilidad diagnóstica y prevenir errores derivados de una interpretación errónea de los hallazgos anatómo-patológicos.

Acciones de información y formación específicas en seguridad del paciente

Con el objetivo de avanzar en la consolidación y despliegue de buenas prácticas asistenciales, así como de promover la cultura de seguridad en la Organización, durante el 2021, se han realizado numerosas **acciones de comunicación y formación en seguridad del paciente**:

A lo largo del primer semestre, se llevó a cabo la campaña de comunicación **"6 meses, 6 objetivos para mejorar la seguridad del paciente"**, para dar a conocer cada uno de los objetivos internacionales de seguridad del paciente.

Objetivo sinternacionales de la Seguridad del Paciente



Identificar correctamente al paciente



Garantizar una **cirugía segura**



Mejorar la **Comunicación** efectiva



Reducir el riesgo de **infecciones** asociadas a la atención sanitaria



Mejorar la Seguridad de los **Medicamentos de alto riesgo**



Reducir riesgo de **caídas**

Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Ago Sep Oct Nov Dic



Con el objetivo de reducir los eventos adversos asociados a la canalización de accesos venosos periféricos, se realizó una comunicación interna para reforzar los puntos críticos que hay que tener en cuenta durante la inserción y mantenimiento del catéter.

Asimismo, en 2021 se realizó la Campaña “Zero Never Events”, cuyo propósito es el de reducir la probabilidad de ocurrencia de este tipo de eventos. Se analizó que la incorrecta identificación de los pacientes es un factor común a muchos de estos eventos, por lo que la primera y segunda comunicación de esta campaña se centró en difundir los procedimientos y buenas prácticas para la identificación inequívoca de los pacientes en los diferentes puntos de la cadena asistencial, empezando desde la admisión y/o citación del paciente. La tercera comunicación abordó la seguridad del proceso transfusional.

El año 2022 ha de ser el año de erradicación de los never events cuya ocurrencia está directamente vinculada al incumplimiento de los **Objetivos Internacionales de Seguridad del Paciente (IPSG)**.

El mayor número de eventos adversos de atención clínica en pacientes hospitalizados se concentra en las situaciones encuadradas en estos 6 objetivos de seguridad, por lo que el desarrollo de acciones para su correcta implementación resulta imprescindible y así se exige en todas las organizaciones sanitarias de excelencia.

Se han diseñado e implantado **nuevos cursos de formación on-line en Seguridad del Paciente:**

- ▶ **Curso de formación general en Seguridad del Paciente**, que aborda los conceptos clave que todo profesional debe conocer en su incorporación a un centro de Quirónsalud.
- ▶ **Curso sobre Higiene de manos**, que aborda desde la técnica de higiene de manos con solución hidroalcohólica, el lavado higiénico con agua y jabón, el lavado de manos prequirúrgico hasta el uso adecuado de guantes.

Se han elaborado **videos formativos** sobre:

- ▶ La canalización de accesos vasculares en paciente adulto y pediátrico, con el objetivo de erradicar de nuestros centros los eventos adversos por mala canalización de vías.
- ▶ El manejo del código sepsis en la urgencia, con el objetivo de ayudar a la implantación de protocolo de manejo del código sepsis.

Se han organizado **4 sesiones clínicas interhospitalarias** abordando los siguientes temas:

- ▶ Gestión de riesgos y disciplina en el bloque quirúrgico.
- ▶ Eventos adversos relacionados con el manejo de vías.
- ▶ Prevención de caídas.
- ▶ Deficiencias en la cumplimentación del consentimiento informado (CI) y la historia clínica. Se realizó una campaña de comunicación para la mejora de la cumplimentación del CI.

Destacar también que en mayo de 2021 se organizó una formación presencial sobre la implantación de **Matrices de Análisis de Riesgos en los programas de Calidad de Radioterapia**.

Asimismo, durante todo el año 2021 se continuó con la **formación en Metodología de Análisis de Causa-Raíz (ACR)** en los territorios de País Vasco, Galicia, Levante, Canarias, Castilla la Mancha y Extremadura.

Indicadores de calidad en hospitalización y Peer Review

Durante el año 2021 se ha seguido profundizando en el análisis de la casuística hospitalaria a través de la información contenida en el CMBD (Conjunto Mínimo Básico de Datos).

De forma mensual se han monitorizado los indicadores ajustados de mortalidad, complicaciones, índice de sustitución y de estancia media ajustada. El análisis de la mortalidad hospitalaria se ha realizado mediante los indicadores de calidad de la hospitalización (IQIs), adaptados a partir de los utilizados por el grupo Helios en Alemania, y que miden la mortalidad en una serie de patologías y procedimientos de especial relevancia por su volumen. Las desviaciones en alguno de estos indicadores se han analizado en los hospitales en las comisiones de morbimortalidad y seguridad del paciente.

El análisis de la seguridad del paciente se ha realizado mediante la obtención de los indicadores de seguridad del paciente de la AHRQ y con el seguimiento del indicador de fracturas de cadera intervenidas en las primeras 48 horas después del ingreso. En el año 2021 el 83,3% de las fracturas de cadera intervenidas en los hospitales Quirónsalud se han intervenido en las primeras 48 horas después del ingreso (82,3% en 2020).

Durante el año 2021 se han realizado cuatro Peer Review, dos de ellos analizando el proceso de fractura de cadera y otras dos el proceso de la insuficiencia cardiaca. El Peer Review es una herramienta fundamental en el análisis de la práctica clínica en el que se analizan diferentes aspectos del proceso asistencial relacionados con el diagnóstico correcto de la enfermedad del paciente, el proceso de tratamiento, las indicaciones de intervención quirúrgica/ ingreso en las unidades de cuidados intensivos/procedimientos terapéuticos, el seguimiento de las vías clínicas existentes en el tratamiento del paciente, la coordinación entre los distintos profesionales sanitarios que atendieron al paciente y la documentación del episodio asistencial.

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

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

Durante el año 2021 se han realizado tres auditorías de calidad de la información clínica. El objetivo de estas auditorías es mejorar la calidad de la información clínica y asistencial recogida en la documentación clínica de los hospitales Quirónsalud: Informe de alta hospitalaria, informe de UCI, informe de quirófano, consentimiento informados y otros documentos de la historia clínica como anatomía patológica, evolutivos, notas clínicas y de enfermería, etc. Los aspectos analizados son la calidad de la documentación clínica en contenido y estructura, el nivel de cumplimentación de los consentimientos informados y la calidad del CMBD, tanto en las variables administrativas como clínicas.

En cada una de estas auditorías se identifican aspectos de mejora que se remiten a los centros para la elaboración de un plan de acción dirigido a corregir los aspectos detectados.

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.

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).

En 2021 se retomó la planificación normal de auditorías internas y externas, que fue alterada en 2020 con motivo de la pandemia y que retrasó las auditorías externas hasta el primer trimestre de 2021.

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.



Hospitales



SPS

Servicios de soporte asistencial



HD

Laboratorio de Análisis Clínicos



HD

Radiodiagnóstico y Medicina Nuclear



Servicios centrales



▶ ISO 9001 Gestión de la calidad:

- ▶ 48 hospitales y 3 residencias
- ▶ SPS 38 centros
- ▶ HD Telerradiología
- ▶ HD Laboratorio: 35 centros

▶ ISO 14001 Gestión ambiental:

- ▶ 44 hospitales

▶ ISO 50001 Gestión Energética:

- ▶ 7 hospitales

▶ UNE179003 Seguridad del paciente:

- ▶ 14 hospitales

▶ UNE179006 Prevención de la Infección:

- ▶ 11 hospitales

▶ UNE179007 Unidad de Reproducción Asistida:

- ▶ 12 hospitales

▶ ISO158001 Gestión de residencias:

- ▶ 2 residencias

▶ Join Commission International (JCI):

- ▶ 5 hospitales

▶ EFQM:

- ▶ 1 hospitales +750
- ▶ 2 hospitales +500
- ▶ 1 hospital +400

▶ ISO 27001 Seguridad de la Información:

- ▶ 4 hospitales

▶ ISO 45001 Salud y Seguridad en el Trabajo:

- ▶ 5 hospitales

Certificaciones y acreditaciones del Grupo Quirónsalud (al cierre de 2021):



- ✓ Todos los hospitales están certificados según la **Norma ISO 9001** a excepción de las dos nuevas incorporaciones (HQS Lugo y HSQ Valle del Henares) y este año se han incorporado 9 centros dependientes de hospitales ya certificados.



- ✓ En la **Norma UNE 179003 en Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente** han logrado la certificación el Hospital Sagrado Corazón, Hospital Quirónsalud Córdoba, para sumarse a los doce 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 Torrevieja, Hospital Quirónsalud Murcia, Policlínica Guipúzcoa y Hospital Quirónsalud Santa Cristina, Hospital Universitari Sagrat Cor y Hospital Quirónsalud Clideba.



- ✓ En la **Norma UNE 179006 de Prevención de la Infección**, se han certificado el Hospital Quirónsalud Córdoba, Hospital Universitari Sagrat Cor y Hospital Quirónsalud Marbella, sumándose a los 8 hospitales que ya han superado 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 Torrevieja.



- ✓ **Norma UNE 179007 en Gestión de Laboratorios de Reproducción Asistida:** ha superado la certificación Dexeus Murcia y está en proceso de certificación IERA Badajoz y serán 12 los centros certificados con: Fundación Jiménez Díaz, Hospital de Día Zaragoza, Hospital de Día Donostia, Ruber Internacional, Hospital Quirónsalud Málaga, Quirónsalud Barcelona, Centro Médico Bilbao y Hospital Quirónsalud Valencia, Hospital Quirónsalud A Coruña y Ruber Juan Bravo. De esta forma, al acabar 2020, sólo 7 URA quedarán sin certificar, debiendo abordar este objetivo entre 2022-2023.



- ✓ En la **Norma ISO 27001 en Gestión de Seguridad de la información** están certificados cuatro hospitales: Fundación Jiménez Díaz, Hospital Universitario Infanta Elena, Hospital Universitario General de Villalba y Hospital Universitario Rey Juan Carlos.



- ✓ El Multisite de Quirónsalud en **ISO 14001 Gestión Ambiental** lo integran 44 Hospitales, con la incorporación este año de Hospital Quirónsalud Huelva y Hospital Quirónsalud Santa Cristina, para seguir trabajando en la mejora de la gestión ambiental del Grupo. Todos los hospitales españoles disponen de certificado en Gestión Ambiental, excepto cuatro, los dos últimos en incorporarse al grupo (Hospital Quirónsalud Valle del Henares, Hospital Quirónsalud Lugo), así como Hospital Quirónsalud Madrid y Son Verí.



✓ La certificación en **ISO 50001 Gestión Energética** continúa consolidándose en los seis hospitales certificados y a este Multisite se ha incorporado Hospital Quirónsalud Córdoba superando con éxito la auditoría externa. La situación de las infraestructuras y otros factores 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 EFQM** está sólidamente implantada en cuatro centros: el HUIE (5 estrellas), el HURJC (5 estrellas) y HUSC +400 y en 2021 la Fundación Jiménez Díaz ha sido el primer hospital del mundo en recibir el premio EFQM Global. El hospital ha obtenido más de 750 puntos, lo que le otorga también el sello EFQM 7 Estrellas, la máxima puntuación de este reconocimiento. El Hospital Universitario General de Villalba optará a +500 en marzo de 2022.



✓ **Acreditación JCI (Joint Commission Internacional):**

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.

Quirónsalud dispone ya de cinco hospitales acreditados según este modelo:

- En 2021 han logrado la acreditación el Hospital Universitario Quirónsalud Madrid y Hospital Universitari Dexeus.
- Hospitales ya acreditados desde 2019: Clínica Ricardo Palma, Centro Médico Teknon (6º reacreditación) y Centro Médico Imbanaco (Cali, Colombia).

En marzo de 2022 se prevé la acreditación de Hospital Quirónsalud Barcelona.

Se están aunando esfuerzos para potenciar el avance de este modelo en numerosos hospitales del grupo: en 2021 han realizado el diagnóstico de situación Hospital Quirónsalud Torre Vieja, Hospital Quirónsalud Palmiplanas, Rotger y Hospital Quirónsalud Córdoba.

Certificación de las empresas transversales:

Los servicios transversales prestados por HD y SPS 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 de **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 telerradiología y en ambos casos integran progresivamente los servicios que va adquiriendo de los diferentes hospitales del grupo

En 2021 HD los servicios de radiodiagnóstico y Medicina Nuclear de la T2 han pasado a ser servicios propios de los hospitales e integrándose en el Multisite 9001 de los mismos.

Objetivos 2022:

En base a los resultados obtenidos en 2021, los **objetivos previstos para 2022** son los siguientes:

- ▶ La extensión de la certificación ISO 9001 a todos los hospitales españoles, integrando en ella a: el Hospital Quirónsalud Valle del Henares y Hospital Quirónsalud Lugo.
- ▶ Extensión de la certificación ISO 14001 a todos los hospitales españoles que carecen de ella: Hospital Universitario Quirónsalud Madrid, Centro de Protonterapia, Hospital Quirónsalud Valle del Henares, Hospital Quirónsalud Lugo y Hospital Quirónsalud Son Verí.
- ▶ Con el objetivo de lograr la extensión de las certificaciones de seguridad del paciente sobre la gestión de riesgos y el control de la infección (UNE 17003 y 179006) a un mayor número de hospitales, al tiempo que se avanza en el establecimiento de las bases para virar en el corto plazo a un modelo Multisite, se continuará promoviendo que los hospitales con mayor cultura de seguridad avancen hacia la obtención de dos certificaciones de seguridad del paciente:
 - ▶ UNE 179003 Gestión de Riesgos para la Seguridad del paciente de la que ya disponen 14 hospitales excelentes.

- ▶ UNE 179006 de Prevención infección de la que ya disponen 11 hospitales excelentes.

Para ello, y para reforzar la cultura de seguridad del paciente, se han desarrollado los criterios generales que deben reunir los hospitales que opten por presentarse a estas certificaciones.

- ▶ En 2022 se desplegarán las acciones para lograr la certificación en ISO 50.001 de todos los hospitales del Grupo cuyo edificio tenga una antigüedad inferior a 15 años en el periodo 2022-2023.
- ▶ Certificación de los laboratorios de Reproducción Humana Asistida: avanzar para que todos los laboratorios de las Unidades de Reproducción Humana Asistida de los Centros Quirónsalud dispongan de esta certificación; cualquiera que sea su modelo de gestión, deberán realizar las acciones necesarias para lograr la certificación UNE 179007 en 2022-2023, en el marco del Plan de potenciación y mejora de la red de reproducción asistida de Quirónsalud que se está trabajando.
- ▶ Extensión del modelo Joint Commission de acuerdo con las líneas estratégicas y modelo de calidad.

Calidad de la prestación del servicio de las empresas transversales

En el año 2021 se ha continuado poniendo énfasis en la mejora de la calidad de las empresas transversales del grupo, trabajo ya comenzado en 2019, consiguiendo importantes avances en distintos campos:

- ▶ Documentos corporativos de calidad. Durante 2021 se han desarrollado algunos procedimientos corporativos relacionados con la actividad de las empresas transversales:
 - Procedimiento Corporativo de homologación de proveedores
 - Procedimiento Corporativo de gestión de licencias
 - Actualización del Procedimiento Corporativo de codificación de espacios
 - Actualización del manual corporativos de limpieza, mantenimiento y electromedicina y adaptación a estándares JCI.
 - Actualización del manual de procedimientos de lavandería y adaptación a los estándares con JCI.
 - Procedimiento de control de temperatura de neveras críticas

- ▶ Indicadores de experiencia de paciente: las campañas de NPS creadas en 2020 de Laboratorio de Análisis Clínicos y Diagnóstico por la Imagen se han consolidado como parte de las campañas corporativas, aportando cerca del 30% del volumen de las encuestas respondidas por los pacientes. La medición de los aspectos de satisfacción de estas áreas ha contribuido a sensibilizar sobre la importancia de la atención prestada a los pacientes desde estos servicios y mejorar su atención.
- ▶ Desarrollos informáticos: El proyecto "Codificación de Espacios en Hospitales y Centros Quironsalud" ha avanzado habiéndose realizado en 2021 la digitalización de 14 hospitales, lo cual ha permitido el desarrollo y la implantación de la app de limpieza "SmartCleaning" en 6 centros: Hospital de Villalba, Córdoba, Hospital Sur, Hospital Valle del Henares, CM Valle del Henares y Santa Cristina. Gracias a esta app las gobernantas pueden planificar y organizar el trabajo del personal de limpieza y obtener indicadores objetivos. Para los centros integrados se ha habilitado la funcionalidad para que desde la misma app se puedan generar tickets de mantenimiento.

Desde el área de mantenimiento y electromedicina se ha terminado la integración de la herramienta de gestión GYM y se ha creado un cuadro de mandos en PowerBI que permite monitorizar los niveles de servicio, tanto por los departamentos corporativos como por las gerencias de los centros

- ▶ Planes de acción para la mejora de la atención en los servicios de extracciones: Durante todo el 2021 se ha dado continuidad a los planes de acción elaborados en el tercer trimestre 2020, lo cual ha supuesto una permanente mejora desde entonces en la experiencia de la paciente recogida por la campaña de laboratorio.

Auditorías internas y externas

Las auditorías llevadas a cabo cubren el **alcance de las certificaciones**; todos los certificados ISO y UNE del Grupo y las particulares de los distintos centros comprenden la actividad completa que en ellos se realiza: *“Las actividades asistenciales y no asistenciales para la prestación de los servicios sanitarios”*.

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

- ▶ **Servicios, Personas y Salud, S.L.U:** Servicios de soporte en centros sanitarios y sociosanitarios: servicio de restauración, mantenimiento de instalaciones y equipos electro médicos, limpieza, gestión intrahospitalaria de residuos y lencería.
- ▶ **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”

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

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

Cada año se seleccionan los procesos y servicios a auditar en base a su criticidad y riesgo, asegurando que en un ciclo de tres años se auditan todos los contemplados en el alcance 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 llevados a cabo por las sociedades HD y SPS, lo que garantiza la obtención de los resultados focalizados en aquellos procesos identificados de interés en el ejercicio.

Durante el 2021 se ha auditado internamente el 100% de los centros incluidos en el Sistema Multisite de las normas ISO 9001 y 14001 de Hospitales Privados, así como de los centros incluidos en el Multisite del Sistema de Gestión ISO 9001 y 14001 de Fundación Jiménez Díaz y los hospitales concesionarios de Madrid.

También se han auditado el 100% de los centros para el resto de las normas: el Multisite del Sistema de gestión energética basado en la ISO 50001, al igual que para todos los hospitales certificados en las normas UNE 179003, 179006 Y 179007 y 158001.

Las auditorías internas en 2021 se han realizado prácticamente en su totalidad entre el mes de abril y julio, mientras que las auditorías externas de certificación se planificaron para el último cuatrimestre del año y debido a la situación COVID, algunas han debido retrasarse a enero y febrero de 2022.

Los nuevos certificados y a los que corresponde renovación se emitirán en el primer trimestre de 2022.

Las auditorías internas son realizadas por un equipo de auditores cualificados que garantizan la objetividad.

Respecto a las auditorías externas, éstas las realiza una entidad externa acreditada (entidad certificadora DNV) en el cuarto trimestre del año. 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 las mismas se analizan y tratan a nivel de centro por parte de los responsables de proceso implicados.

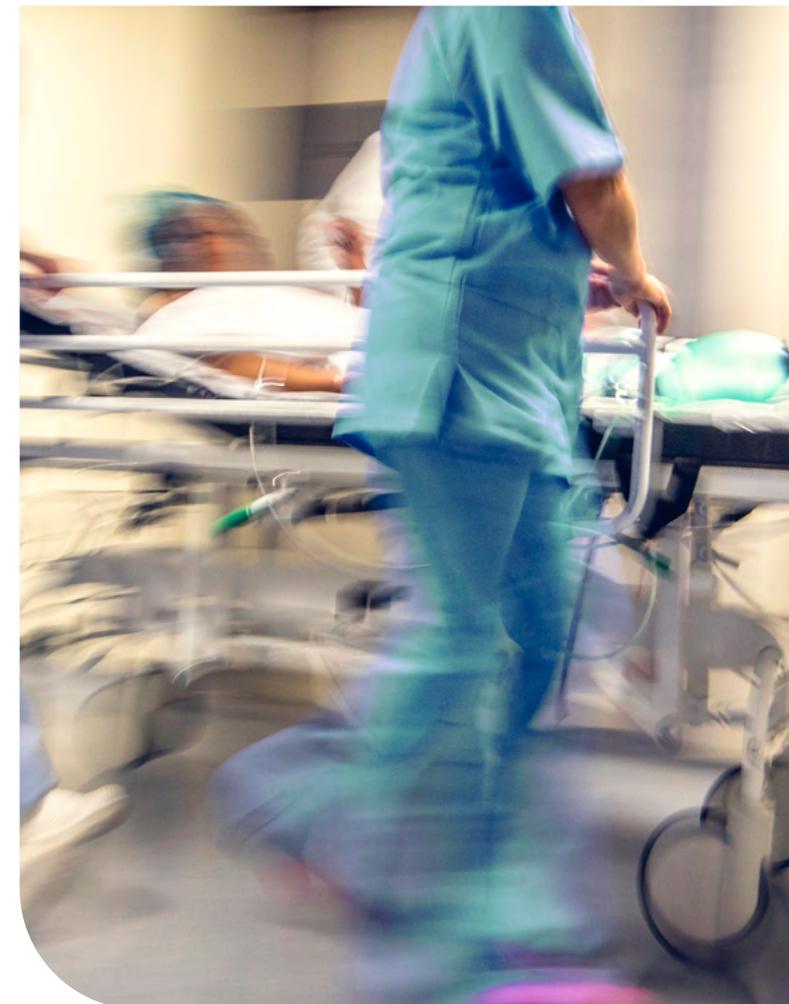
Anualmente se analiza el resultado global de las auditorías para la toma de decisiones en la mejora del sistema: revisión de riesgos y objetivos corporativos, elaboración de documentación corporativa, mejora de historia clínica electrónica, monitorización de datos, formación, etc.

Análisis de resultados de auditorías

Los resultados obtenidos en las auditorías han sido tratados debidamente para garantizar la mejora continua de los sistemas de gestión en el Grupo Quirónsalud.

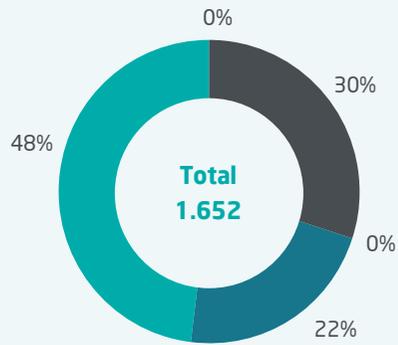
Se detectaron **1.667 hallazgos** correspondientes a las diferentes normas, donde el 70,3% (1.172) requieren tratamiento, ya que 495 se clasifican como esfuerzos notables:

	Número Ref. Hallazgo
Norma: ISO 14001	434
Norma: ISO 50001	40
Norma: ISO 9001	1.108
Norma: UNE 158101	21
Norma: UNE 179003	250
Norma: UNE 179006	96
Norma: UNE 179007	144



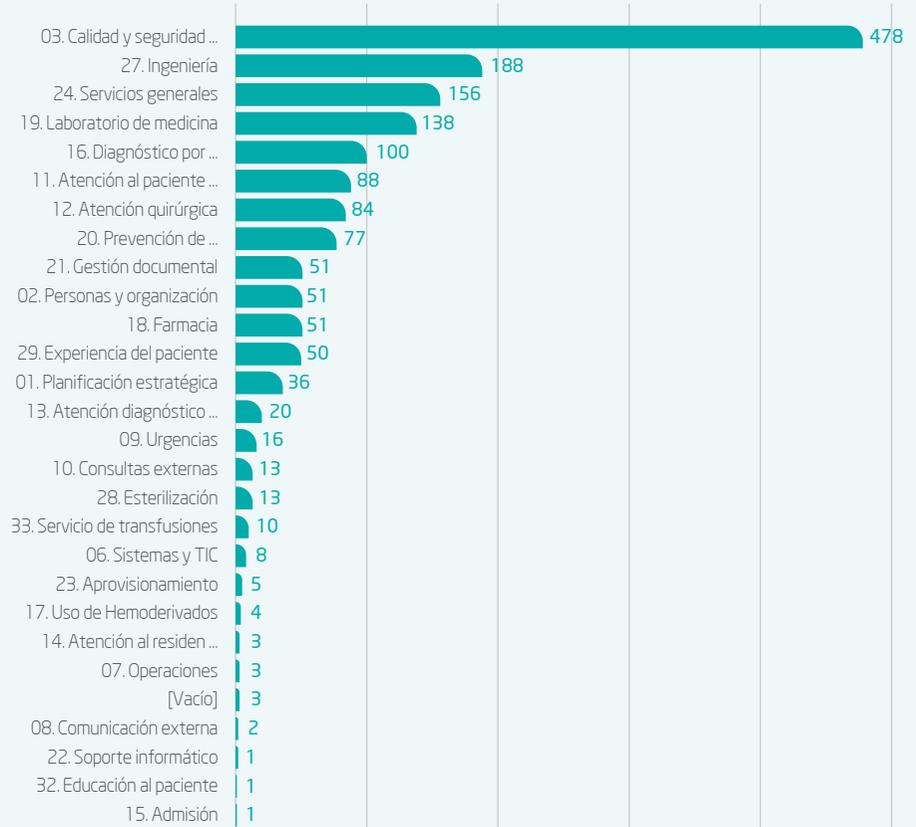
No conformidades y Observaciones de auditorías internas 2021 distribuidas por procesos:

Hallazgos de auditorías



- [Vacío] = 0
- Esfuerzo notable = 495
- NC - Mayor = 4
- NC - Menor = 366
- Observación = 787

Hallazgos por proceso



En el primer trimestre de 2022 ya se han resuelto casi el 50% de los hallazgos y el resto están analizados y pendientes de resolver, distribuidos por las diferentes actividades del Grupo de la siguiente manera:

- ▶ Hospitales: y residencias: 458
- ▶ SPS: 65
- ▶ HD: 43

Las auditorías constatan que siempre hay oportunidades de mejora, siendo particularmente relevantes las vinculadas a cuestiones de seguridad del paciente: bioseguridad en bloque quirúrgico, gestión de gases medicinales, coherencia y trazabilidad del contenido de la historia clínica y grado de implantación de los protocolos de seguridad del paciente, temas en los que debemos seguir esforzándonos y continuar con la mejora año a año.

Premios y reconocimientos a la excelencia asistencial

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).

Asimismo, muchos de nuestros hospitales ocupan puestos destacados en el ranking de hospitales privados del Monitor de Reputación Sanitaria (MRS).

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.

Sin embargo, la vocación de excelencia del Grupo no nos permite conformarnos con esto; aspiramos a liderar los respectivos mercados de forma incuestionable, y a tomar posición a nivel internacional como un grupo hospitalario excelente, líder en experiencia y seguridad del paciente, práctica clínica innovadora y actividad investigadora.

Para ello, es necesario además de mejorar en las áreas antes citadas, mejorar en innovación e investigación y en valoración por las asociaciones de pacientes, las dos áreas en las que los hospitales Quirónsalud tienden a puntuar por debajo de otros centros de la competencia.

Participación en iniciativas externas

En el año 2021 se han podido retomar eventos y actividades que tuvieron que suspenderse en el año anterior a causa de la situación provocada por la pandemia del COVID-19.

Los seminarios, jornadas y eventos científicos llevados a cabo en Quirónsalud son uno de los medios de difusión de conocimiento, con la participación de los líderes en la implantación de programas de mejora, cuyas aportaciones, empeño y compromiso han resultado fundamentales para el desarrollo de nuestro Grupo. En 2021 ha sido posible retomar estas jornadas en modalidad híbrida (presencial y telemática), destacando las siguientes:

- ▶ **VII Seminario Internacional de Seguridad del Paciente.** 5 de octubre 2021, Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz

Por séptimo año, Quirónsalud ha celebrado el Seminario Internacional de Seguridad del Paciente y Excelencia Clínica. Este evento tiene como objetivo difundir el conocimiento científico e impulsar avances en seguridad del paciente en el ámbito sanitario mediante la exposición de programas y experiencias procedentes de instituciones emblemáticas y de prestigio mundial.

- ▶ **I Encuentro de Pediatría Quirónsalud.** 7 de octubre de 2021, Hospital Universitario Quirónsalud Madrid.

Un punto de encuentro entre expertos nacionales e internacionales en la especialidad, en el que se han abordado aspectos actuales de gestión y clínicos. Se han analizado los diferentes modelos de atención en la urgencia y en el ámbito ambulatorio, y los modelos de organización de las unidades de neonatología, planteando estrategias de fidelización mediante la continuidad asistencial con la participación del pediatra, desde el periodo perinatal hasta la edad adulta.

- ▶ **I Encuentro de Medicina Interna Quirónsalud.** 21 de octubre de 2021, Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz.

En esta jornada se ha analizado la situación actual de la especialidad en nuestros centros, en España y en otros países de nuestro entorno, así como el papel del internista dentro del sistema de atención de salud. En las diferentes ponencias se han presentado experiencias de éxito en nuestros hospitales y se ha profundizado en el cambio de un modelo de asistencia tradicional a un modelo de medicina hospitalista, basado en la asistencia compartida, en la que el internista colabora con los diferentes especialistas para realizar un abordaje simultáneo de los pacientes y en el que se comparte la autoridad y la responsabilidad del tratamiento.

- ▶ **II Seminario Internacional de Experiencia del Paciente.** 28 de octubre de 2021, Hospital Quirónsalud Barcelona.

Más de 250 profesionales asistieron a la II edición del Seminario Internacional de Experiencia del Paciente de Quirónsalud que, en esta ocasión, se ha celebrado en el Auditorio del Hospital Quirónsalud Barcelona y también ha sido retransmitido en streaming a través de una plataforma virtual en 3D.



La experiencia de los pacientes y sus familias



Nuestra seña de identidad: la salud persona a persona.

Las necesidades y expectativas de nuestros pacientes y sus familias están en el centro de todas nuestras estrategias y actuaciones.

En Quirónsalud nos centramos en **cuidar la salud y bienestar de las personas**, adoptamos un enfoque de **medicina personalizada, innovadora**, centrada en el paciente y de máxima calidad, añadiendo un valor adicional, que es la salud persona a persona. Mejorar la experiencia de los pacientes se ha convertido por ello en una prioridad para el Grupo.

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.

Resultados en experiencia de paciente

Disponemos de dos herramientas de medición de la experiencia de paciente en los centros Quirónsalud:

- ✓ la valoración de los servicios mediante el Net Promote Score (NPS).
- ✓ las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones de los pacientes con la atención recibida y la monitorización sistemática del nivel de recomendación.

NPS

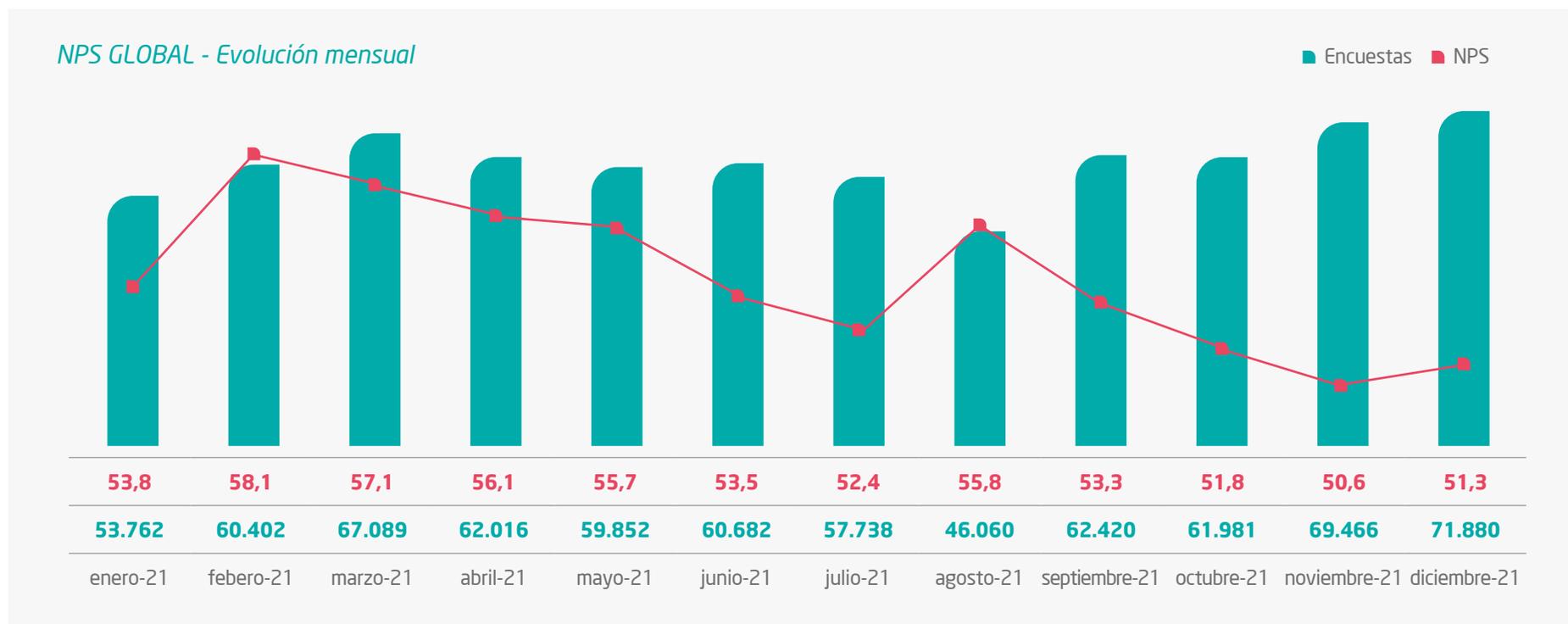
El **NPS Global acumulado a cierre diciembre de 2021 se ha situado en 54,0**, en línea con el cierre del año anterior (54,6).

Se ha producido un incremento significativo en las campañas de laboratorio y diagnóstico por la imagen, el mantenimiento de las de cirugía ambulatoria y hospitalización, así como un descenso en consultas externas y urgencias.

Para cada campaña se ha analizado el journey que realiza el paciente con el objetivo de medir paso a paso su experiencia en cada punto del mismo. Para ello, dentro de la propia encuesta mediante las multipreguntas se obtiene la puntuación de NPS para cada paso del paciente. Esto permite a cada hospital diferenciar aquellos puntos de la experiencia del paciente que mejor valoración tiene y cuáles peor y actuar sobre estas últimas en consecuencia. Además, utilizando el coeficiente de Pearson, es posible analizar dentro de cada journey, que aspectos

afectan más a la experiencia global respecto al resto, para focalizarnos en ellos.

En cuanto a la valoración de las multipreguntas que se realizan a los pacientes, debemos seguir trabajando en mejorar los tiempos de espera (Consultas Externas y Urgencias), la disponibilidad de citas (Consultas Externas y Pruebas de diagnóstico por la imagen), el trato (Admisión) y la información clínica (Hospitalización).



Quejas y reclamaciones

*Ratio de 9,18 quejas o reclamaciones por cada 10.000 actos asistenciales
92,4% respondidas en menos de 15 días*

Ya a principios del año 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.

A cierre de 2021 se han registrado 13.266 quejas y reclamaciones, que representan una tasa de 9,18 por cada 10.000 actos asistenciales, lo que supone un incremento de 12,22% frente a 2020.

Las áreas más afectadas siguen siendo Consultas Externas (38,2% de las reclamaciones registradas) y Urgencias (28,6% de las reclamaciones registradas), como lo fue en 2020.

Logo: quirónsalud | Hospitales - Grupo Quirónsalud

Bienvenid@ usuario
Centro Cerrar Sesión

Alertas Reclamación Queja Agradecimiento Sugerencia Informes Mant.

Nueva Reclamación

Datos Generales >> Intervinientes >> Categorización >> Ot. Categorizaciones >> Resumen

Datos Generales de la Reclamación

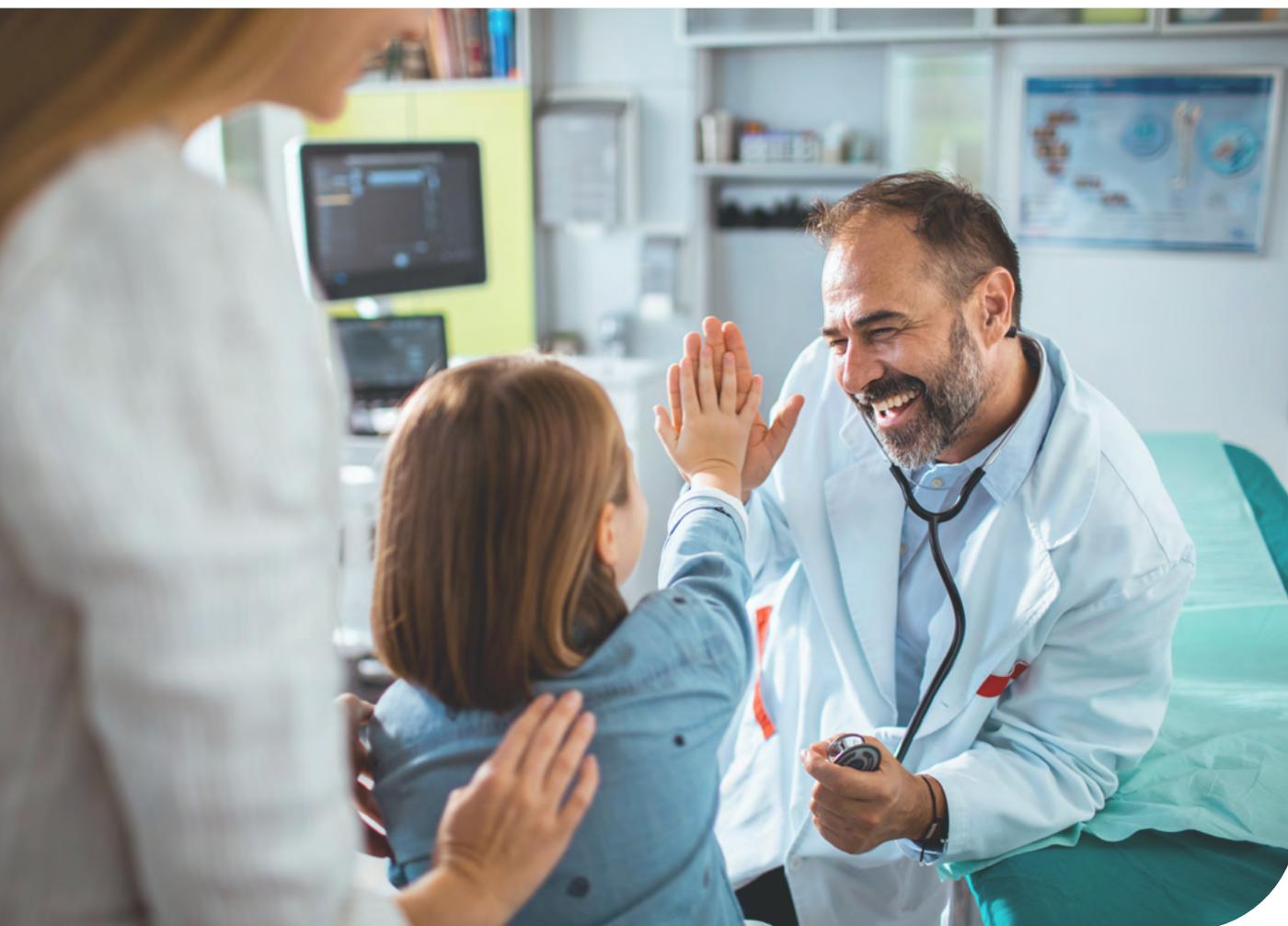
Centro *	Hospitales - Grupo Quirónsalud	Centro Periférico *	Hospitales - Grupo Quirónsalud
Fecha Registro	22/09/2020	Fecha Reclamación *	22/09/2020
Fecha Limite Respuesta		Patrimonial/Responsabilidad Civil	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Via Recepción *	---Seleccione Via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

Siguiente >

Las principales causas de insatisfacción han sido:

- ✓ Citaciones 22,8%
- ✓ Disconformidad con la asistencia sanitaria 17,5%
- ✓ Demora en la asistencia 13,9%
- ✓ Suspensión de actos asistenciales: 10,6%
- ✓ Trato del personal 9,3%

El 92,4% son respondidas en menos de 15 días naturales, mismo dato que a cierre del año anterior, siendo el tiempo medio de respuesta de 8,97 días ante los 7,8 días correspondientes a las Reclamaciones y Quejas de 2021.



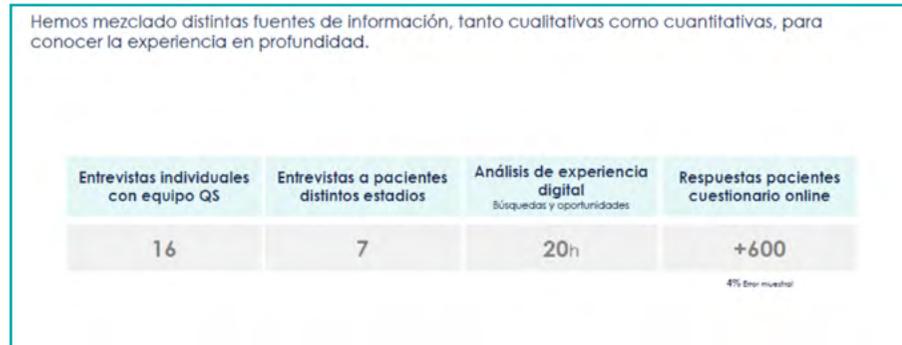
En 2021 se han llevado a cabo los siguientes proyectos para mejorar la experiencia de paciente:

► **Siente el Ritmo:**

Espacio creado para los profesionales de Quirónsalud con el objetivo de poner el foco en la mejora de su experiencia a través de contenidos de bienestar físico y emocional relacionados con la diversión y relajación, a fin de ofrecer la mejor experiencia a nuestros pacientes. Dentro de sus secciones están las de “Trato de Tratamiento”, creada como guía didáctica del comportamiento que debemos tener hacia los pacientes, “Mi Bienestar”, en donde se encuentran proyectos de mejora personal como Contigo Bienestar y Contigo en Equilibrio, “Ritmos Musicales”, “La Voz del Paciente”, en donde se muestran citas de los agradecimientos recibidos, “NPS”, donde aparece un resumen visual de los resultados NPS del mes y los distintos momentos del viaje del paciente en donde hemos crecido, así como los que debemos mejorar.

► Análisis del proceso del paciente con cáncer:

La oncología es una de las líneas asistenciales estratégicas del Grupo, y por ello se ha trabajado el análisis del proceso y mejora de la experiencia. Se ha realizado un estudio con el siguiente alcance:



Los resultados obtenidos del estudio fueron los siguientes, teniendo que poner especial foco a los puntos de impacto del diagnóstico y mi vida post cáncer:



► **Health Sprint “Improving the Patient Experience for Cancer Patients”:**

Estos talleres fueron realizados dentro de la segunda fase de la mejora de la experiencia del paciente con cáncer, celebrados dentro del hospital Quirónsalud Madrid durante 4 días de intenso trabajo cooperativo con personas de distintos perfiles a través del diseño, prototipado y testeo de ideas innovadoras para nuestros pacientes; el objetivo se ha centrado en aportar soluciones para elevar a niveles de excelencia la experiencia del paciente oncológico. Fue impartido de manera presencial, logrando así la cooperación entre todos los participantes, aportando sus conocimientos para lograr comprimir meses de trabajo en solo una semana.

► **Evaluación de los Responsables de Experiencia de Paciente:**

Este proyecto tiene como objetivo general establecer las bases para potenciar el rol de responsable de experiencia de paciente en todos los niveles directivos de Quirónsalud. Varias de las metas específicas incluyen:

- ✓ Definir las funciones del rol de responsable de Experiencia de Paciente en los diferentes niveles directivos de Quirónsalud.

- ✓ Establecer las habilidades y competencias básicas que deben tener las personas que desempeñan este rol.
- ✓ Plantear la banda retributiva en que, de acuerdo con todo ello, deben situarse los responsables de Experiencia de Paciente, en función del nivel directivo y tipo de centro en que realizan su actividad.
- ✓ Evaluar las habilidades y competencias de los actuales responsables de Experiencia de Paciente con vistas a dotar a los Gerentes Territoriales y de Centro de una herramienta básica para desarrollar un plan de acción, el cual garantice que al finalizar 2022 todos estos responsables disponen de las habilidades y competencias necesarias para desempeñar de forma efectiva su rol.

La metodología utilizada se basó en:

- ✓ **Assessment:** dos cuestionarios y entrevista de contraste con consultor de desarrollo:
 - Cuestionario de personalidad laboral, para entender su perfil profesional y tendencias de comportamiento.
 - Cuestionario de habilidades ejecutivas.

- ✓ Metodología de retribución y recompensa. World at Work.
- ✓ Resultados. Documento de RRHH.

Los resultados de la evaluación han sido expuestos de forma agregada a todos los directores territoriales y de forma detallada de los suyos en concreto a cada uno de ellos.

► **Curso formativo “OnBoarding” en Experiencia de Paciente para nuevas incorporaciones:**

Este proyecto de formación totalmente digitalizado se ha desarrollado para compartir y difundir los conocimientos en el área de Experiencia de Paciente entre los profesionales del grupo y, especialmente, para las nuevas incorporaciones. Esta idea ha sido desarrollada como un documental de investigación en donde se discuten los conceptos y temáticas que rodean esta área tanto de forma general, como en Quirónsalud, en el que participaron varios de nuestros profesionales más destacados que compartieron sus conocimientos enriqueciendo este proyecto.

► **Difusión de Agradecimientos y 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 semanal o quincenalmente con los siguientes apartados:

- Noticias generales relevantes en materia de Experiencia de Paciente.
- 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 nosotros.
- Publicación de casos de Buenas Prácticas de cualquier ámbito del hospital con resultados de impacto que tienen como fin la implantación o adaptación a nuestros centros.

► **Power BI - Informe NPS Actividad-QS:**

Este aplicativo se creó para dinamizar y hacer más atractiva visualmente e interactiva la información obtenida desde BI para todos los profesionales de Experiencia de Paciente que desean conocer los resultados de las 6 campañas corporativas que se miden en los hospitales. Para explicar su funcionamiento se realizó una formación en el mes de Mayo con una participación de 69 personas. Actualmente este informe ha sido objeto de muchas mejoras, facilitando la obtención de información tal como NPS mensual y Nº de encuestas, evolución anual de NPS, journey del paciente (vista a 3 meses), comentarios de los pacientes, NPS de especialidades y de servicios generales, etc.

► **Formación en cuadro de Mandos de Procesos:**

En esta formación se dio a conocer este informe que, al igual que Power BI, muestra la información de una manera dinámica y de fácil obtención. En este caso, la misma trata sobre los procesos relacionados por admisión tales como de citas, agendas de facultativos, información de llamadas en contact center y KO, disponibilidad de citas, % de consultas digitales, entre otros indicadores que sirven para darle una lectura casi a tiempo real de la situación en este ámbito de los hospitales del grupo. Se celebró en el mes de mayo con una asistencia de 113 personas entre responsables de experiencia de paciente y de calidad de los centros.

► **Llamada CTL "Close the Loop" Mejora en la Gestión del Detractor en el aplicativo de Opinat:**

Con el objetivo de optimizar las acciones derivadas de la gestión del paciente detractor de las encuestas NPS, se incluyeron ciertas mejoras en el aplicativo de Opinat para la realización de esta tarea por parte de los profesionales de todos los centros; entre ellas la inclusión de la llamada CTL en la que se despliegan una serie de motivos y submotivos de insatisfacción, asistenciales o no asistenciales, desglosados según categorías (puntualidad, trato, eficacia) para hacer más ágil y rápida dicha gestión. Esta formación fue realizada en el mes de junio con una asistencia de 49 personas entre coordinadores y responsables de experiencia y atención al paciente.



La seguridad y la privacidad de la información de pacientes



El Grupo Quirónsalud cuenta con una infraestructura tecnológica que le permite tener una amplia digitalización en cada uno de sus centros, lo cual nos responsabiliza de asegurar los mas elevados estándares en seguridad y privacidad de la información de nuestros pacientes.

Protección de datos

En Quirónsalud estamos firmemente comprometidos con el derecho a la protección de datos de todas las personas de las que se dispone de esta información, incluyendo el tratamiento de estos por terceros en nuestro nombre.

Trabajamos continuamente para cumplir con los requisitos del Reglamento General de Protección de Datos de la UE y otras normas de protección de datos aplicables. En este sentido, perfeccionamos continuamente nuestras medidas de protección de datos con el objeto de mantener y mejorar el nivel de cumplimiento, entre otras, cabe destacar:

- Actualización de documentación en materia de protección de datos y adopción de nuevos procedimientos: procedimiento para la formación en materia de protección de datos; procedimiento de acceso a las historias clínicas; procedimiento de realización de auditorías y verificación de cumplimiento; procedimiento de gestión de datos personales en menores; procedimiento para otorgar información a familiares y contactos del paciente; metodología de análisis de riesgos.
- Mejora de la metodología empleada para determinar el impacto o los riesgos que los distintos tratamientos de datos personales pueden suponer mediante el establecimiento de una metodología documentada. A lo largo del año 2021 hemos procedido a actualizar las evaluaciones de impacto ya realizadas y a poner en marcha un cuestionario online sobre cumplimiento normativo y existencia de medidas técnicas y organizativas que garanticen la seguridad de los datos tratados por proveedores por cuenta de Quirónsalud.
- En cuanto a formación, se ha puesto en marcha un curso e-learning a través de la universidad Quirónsalud, que debe ser realizado por todos los empleados del grupo. Adicionalmente, se han ofertado y realizado formaciones presenciales o virtuales en distintos centros sanitarios del grupo.
- Se han atendido los derechos de protección de datos solicitados por los interesados y se ha trabajado en una herramienta online para permitir que dichos derechos puedan ser presentados desde distintas páginas web que se pondrá en marcha en 2022, con el objeto de facilitar el ejercicio de los derechos.
- En el año 2021 se han retomado las auditorías de protección de datos que no fueron realizadas a lo largo del año anterior debido al impacto que el inicio de la COVID 19 tuvo sobre los centros sanitarios.



Seguridad de la información

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 2021, debido al contexto definido por la pandemia y el aumento significativo de ciberataques a nivel global, los hospitales han sido uno de los principales objetivos de ciberatacantes. 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, entre las cuales destacan:

- ✓ Monitorización avanzada de alertas de seguridad.
- ✓ Elaboración y mantenimiento del cuerpo normativo.
- ✓ Ejecución de campañas de concienciación en seguridad.
- ✓ Mejora en la seguridad de puestos de trabajo.
- ✓ Securización de portales publicados en internet.
- ✓ Mejora de la arquitectura de seguridad en hospitales.
- ✓ Realización de comités de seguridad periódicos para supervisar el estado y la correcta implantación de las medidas, entre otros.

Adicionalmente, continuando con el 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 y el cumplimiento normativo. Actualmente el grupo cuenta con las siguientes certificaciones:

- ✓ Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz: ISO 27001 (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información) y ENS (Esquema Nacional de Seguridad)
- ✓ Hospital Universitario Infanta Elena, Hospital Universitario General de Villalba y Hospital Universitario Rey Juan Carlos: ISO 27001.
- ✓ Todos los Hospitales Privados: Receta Electrónica Privada
- ✓ Quironprevención: ISO 27001, ENS e ISO 22301 (Continuidad de Negocio)

Investigación e innovación

*El Grupo Quirónsalud continúa un año más potenciando la ciencia, la innovación y los avances médicos gracias a su red hospitalaria, canalizando sus acciones en apoyo de sus profesionales para estar **a la vanguardia de la investigación clínica.***

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

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 que sigue siendo nuestra referencia, durante el año 2021 se ha realizado una extensión de las actividades previstas en la Estrategia de Investigación Quirónsalud 2018-2020, incluyendo todo el trabajo realizado en torno a la **generación de conocimiento sobre el SARS-CoV-2.**



Por cuarto año consecutivo, **durante 2021 se ha vuelto a incrementar el volumen de nuevos ensayos clínicos iniciados en el Grupo**, llegando hasta los 364, con un **incremento acumulado del 60%** desde el año 2018.

De los ensayos clínicos iniciados, 169 pertenecen a fases tempranas, lo que representa el 46% de los nuevos ensayos clínicos, ligeramente superior al año 2020. Este elevado número de ensayos clínicos iniciados durante 2021 en fases tempranas es una muestra del reconocimiento y la confianza depositada por los promotores de ensayos clínicos en los profesionales del Grupo. Asimismo, hace patente que las infraestructuras y los recursos de los centros de Quirónsalud son los óptimos para la puesta de marcha de ensayos clínicos complejos, que exigen para su ejecución el cumplimiento de exigentes estándares de seguridad y eficacia.

Por todo ello, durante 2021 el Grupo Quirónsalud ha hecho una apuesta en este sentido abriendo dos Unidades Fase I en Oncología en Barcelona y en Madrid, en colaboración con una empresa internacional de prestigio en la investigación clínica temprana llamada NEXT.

La oncología sigue en 2021 representando la mayor parte de la investigación clínica realizada en el Grupo. Por ello, fuimos los primeros en poner en marcha en nuestro país un Centro de Protonterapia (diciembre 2019) y, posteriormente, a finales de 2020 y principios de 2021, nuestra red asistencial consiguió la acreditación de dos hospitales para la aplicación de una de las más innovadoras terapias farmacológicas (terapia de células CAR-T).

Por otro lado, durante el año 2021 también se desarrollaron más de 700 estudios observacionales y proyectos de investigación y estuvieron vigentes 20 patentes, incluyendo en ellos todas las áreas de investigación y asistencia clínica.

La producción científica de los grupos de investigación que trabajan en los centros Quirónsalud ha continuado aumentando en 2021:

Incremento superior al 20% respecto al año 2020 y un aumento acumulado del 83% desde 2019



Visita instalaciones Madrid



Acto inaugural Next_Barcelona

Los resultados obtenidos en materia de publicaciones científicas ponen de manifiesto un año más la prolífica actividad de los profesionales del Grupo en materia de divulgación científica, observándose un notable aumento en el volumen y calidad de los artículos científicos publicados en 2021 con respecto a años anteriores.

En 2021 se publicaron **2.200 artículos científicos** filiados por al menos un investigador y un hospital de Quirónsalud. Este resultado supuso un incremento de más del 20% frente a 2020 y un aumento acumulado desde 2019 del 83%. También se experimentó un aumento considerable en el factor de impacto acumulado, que en 2021 ha superado los 11.000 puntos, siendo más del doble de lo realizado en 2019. Por su parte, el factor de impacto medio que revela la calidad de los resultados científicos publicados se ha incrementado hasta llegar a los 6,2 puntos (siendo 5,87 en 2020), lo cual demuestra la excelencia de los artículos.

El Grupo participa en 1.230 ensayos clínicos, del orden de un 5% por encima del dato de 2020.

Asimismo, desde hace varios años Quirónsalud apuesta firmemente por la participación en entornos cooperativos, participando en proyectos y grupos de trabajo internacionales en el entorno del Big Data y de la telemonitorización, cuyo objetivo es mejorar el seguimiento y tratamiento de los pacientes, así como la prevención de eventos adversos.

Además del incremento de la contribución del Grupo Quirónsalud en el campo de la investigación biomédica a nivel general, durante el año 2021 es importante resaltar de nuevo la labor realizada por sus profesionales en la generación de conocimiento sobre el SARS-CoV-2.

Así, desde los primeros momentos de la pandemia, en los hospitales del Grupo se pusieron en marcha **más de 180 estudios sobre COVID 19**, que han continuado o se han finalizado durante 2021. Esta actividad investigadora ha abarcado un amplio rango de metodologías, 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 continuado también participando en los ensayos clínicos promovidos por la industria farmacéutica, haciendo uso de los fármacos que en cada momento parecían más prometedores para la profilaxis y el tratamiento de la COVID 19, y, en este sentido, podemos destacar en 2021 nuestra participación en el desarrollo de vacunas COVID llevadas a cabo en cuatro hospitales del Grupo, dos en España, uno en Colombia y otro en Perú. Asimismo, a finales de 2021, hemos sido seleccionados para los **ensayos de la primera vacuna española**, en la que participaremos durante 2022.

5

Nuestros profesionales

Un equipo de personas altamente cualificadas y comprometidas es el principal valor del Grupo Quirónsalud

Empleo de calidad

Talento y experiencia de empleado

Diversidad e Igualdad de oportunidades

Seguridad, salud y bienestar laboral

Formación continuada y desarrollo profesional

Nuestro compromiso con la docencia

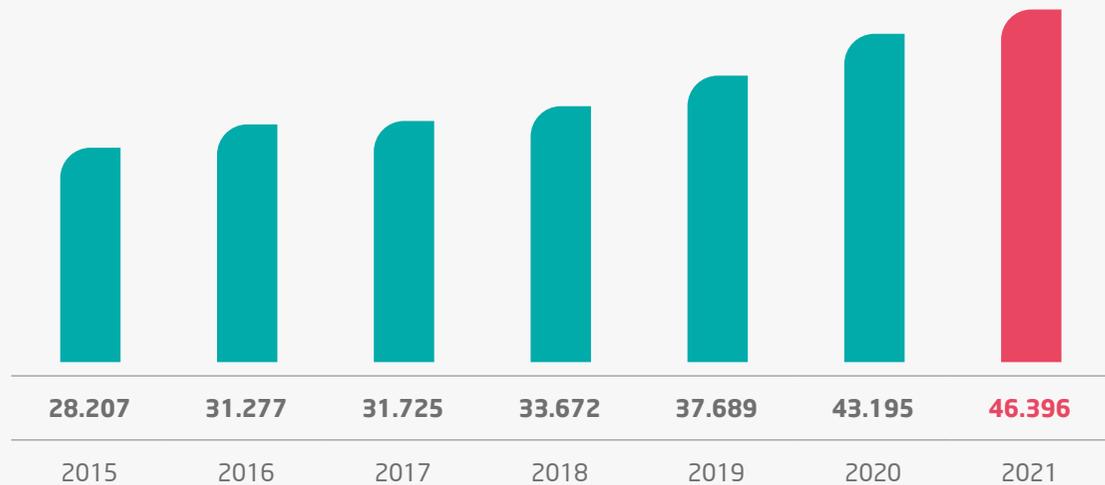
Empleo de calidad



El Grupo Quirónsalud ha seguido creando empleo de calidad a lo largo del 2021, con la incorporación de **3.201 nuevos profesionales**

A cierre de 2021, nuestra plantilla estaba formada por **46.396 personas**, lo que ha supuesto un **incremento de un 8 %** respecto al año anterior.

Incremento del nº de empleados



Además de las personas en plantilla, contamos con la colaboración de los mejores profesionales en las diversas ramas sanitarias. En torno al 70% de nuestros profesionales están contratados por la modalidad de prestación de servicios, siendo mayoritario en los hospitales privados de Quironsalud. El Grupo dispone de un procedimiento de control en este tipo de contratos para asegurar que se cumple con la normativa en vigor.

En el ejercicio 2021, el Grupo ha obtenido toda la información de España desglosada a través de su herramienta de recursos humanos (SAP) con un alcance y unos criterios de cálculo, presentación y desglose acordes con los indicadores clave requeridos por la Ley 11/2018 para la elaboración de los Estados de Información No Financiera (EINF).

En los datos incluidos en las diferentes distribuciones de los empleados se ha tenido en cuenta la información facilitada por las unidades de negocio de Latinoamérica.

Distribución de empleados por ubicación

	2020 ⁽¹⁾	%	2021	%
España	35.867	84,2%	38.581	83,2%
Portugal	NA	NA	236	0,5%
Latinoamérica	6.714	15,8%	7.580	16,3%
Colombia	5.403	12,7%	6.103	13,2%
Perú	1.262	3,0%	1.425	3,1%
Argentina	11	0,03%	3	0,01%
México	33	0,08%	42	0,1%
Chile	4	0,009%	6	0,01%
Panamá	1	0,002%	NA	NA
Total	42.581	100%	46.396	100%

(1) El año 2020 no teníamos presencia en Portugal, pero en 2021 se adquirió la empresa Viva Mais, dentro de la rama de Quironprevención. Desde diciembre de 2021 no hay presencia en Panamá.

Clasificación por categoría profesional:

En base a los convenios y normativa aplicable a la heterogeneidad de sus empleados, el Grupo ha definido las siguientes categorías profesionales para el reporte de la información:

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

	2020	%	2021	%
A-B	2.753	6,5%	3.049	6,6%
C	14.741	34,6%	14.957	32,2%
D	5.156	12,1%	5.563	12,0%
E	15.270	35,9%	17.783	38,3%
F	4.661	10,9%	5.044	10,9%
Total	42.581	100%	46.396	100%

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo:

Tipo contrato	Empleados a 31/12/2020		Empleados a 31/12/2021	
Permanente	31.614	74,2%	34.649	74,7%
Temporal	10.967	25,8%	11.747	25,3%
Total	42.581	100%	46.396	100%

Tipo jornada	Empleados a 31/12/2020		Empleados a 31/12/2021	
Completa	34.172	80,3%	37.031	79,8%
Parcial	8.409	19,7%	9.365	20,2%
Total	42.581	100%	46.396	100%

75% Contratos indefinidos en Grupo Quirónsalud

100% de nuestros empleados en España están cubiertos por convenio colectivo (a excepción del CEO)

El Grupo Quirónsalud apuesta por un modelo estable de contratación con un elevado porcentaje de contratos fijos y por una mayor **flexibilidad laboral** favoreciendo jornadas parciales que permitan conciliar la vida laboral y personal.

Ya desde 2020 se ha puesto en marcha una política de trabajo mixto a distancia y presencial para aquellos puestos de trabajo cuyas funciones pueden realizarse desde el domicilio de la persona trabajadora.

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

En el Grupo Quirónsalud se manejan más de 90 Convenios Colectivos diferentes, además de las normas que se tengan que aplicar en función de las Leyes de índole laboral en Latinoamérica. Estos convenios

aglutinan sectores por actividad (limpieza, hostelería, mantenimiento de instalaciones, contact center), convenios colectivos sanitarios aplicables incluso a personal subrogado, y acuerdos de centro de trabajo celebrados ante la ausencia de convenios de sector.

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.

Política de desconexión laboral:

Como consecuencia del teletrabajo total o parcial, se ha incorporado a la política del sistema mixto de trabajo el derecho a la desconexión digital.

Es cada vez más habitual que la parte social solicite su inclusión en la norma colectiva como medida que permita la conciliación de la vida laboral y familiar, así como la prevención de la salud de las personas trabajadoras.

En el informe público donde se reflejan los **Estados de Información No Financiera del Grupo Quirónsalud (EINF 2021)** 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 y brecha salarial.

Talento y experiencia de empleado



*En el marco de nuestro proyecto **PeopleFirst**, en 2021 hemos continuado desarrollando iniciativas enfocadas a la atracción y fidelización de talento, así como a la experiencia del empleado y candidato.*

Las personas son una prioridad estratégica para el Grupo Quirónsalud, que continúa avanzando en el proyecto **"PeopleFirst"**, fomentando el orgullo de pertenencia y aspirando a lograr equipos sólidos y duraderos.

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 más grande 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



#PeopleFirst + de 60 iniciativas



Horizonte temporal de 3 a 5 años

Agrupadas en 7 ejes	Mejores profesionales	Orgullo de Pertenencia y Compromiso	Mejor Lugar para Trabajar
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			

Recogemos a continuación algunas de las iniciativas puestas en marcha en 2020:

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 homogeneización de la documentación de acogida.
- ✓ Itinerarios formativos únicos por perfil.
- ✓ Digitalización.
- ✓ Planes de acción en focados 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
 - ✓ 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 360° 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
- ▶ Premios de talento:
 - ✓ **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.

Diversidad e Igualdad de oportunidades



*Quirónsalud apuesta por un equipo humano **diverso e inclusivo** que favorece la suma de **talento** y en el que conviven diferentes culturas, generaciones, perfiles y habilidades.*

Nuestro **Código Ético y de Conducta** prohíbe expresamente cualquier causa de discriminación:

“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:



A lo largo de 2021, **9.586 mujeres** se han incorporado a la plantilla.

El colectivo de mujeres tiene una presencia muy relevante en Quirónsalud, alcanzando el 74% de la plantilla en 2021 y superando ampliamente esta cifra en el área de enfermería; por tanto, es importante para el Grupo dar respuesta a sus demandas y necesidades específicas, considerando la igualdad de género como un aspecto clave.

Distribución de empleados por sexo:

	2020	%	2021	%
MUJERES	31.313	73,5%	34.259	73,8%
HOMBRES	11.268	26,5%	12.137	26,2%
Total	42.581	100%	46.396	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 29% de mujeres en 2021, frente al 25 % del año anterior. 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.

El Grupo lleva a cabo diferentes iniciativas a favor de la igualdad de género, dando respuesta a las necesidades y roles de las mujeres tanto en la empresa como en la familia. 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.

En los centros de trabajo se han implementado **protocolos contra el acoso sexual y laboral y Decálogos del Lenguaje de la Igualdad**, siendo conscientes del poder del lenguaje tanto en ámbitos cotidianos como en entornos profesionales, y cómo este influye en las percepciones, las actitudes y el comportamiento. Asimismo, en determinados centros se ha creado una **Comisión de Violencia Laboral**, así como **Comisiones de igualdad** para asegurar el seguimiento y la vigilancia de estos aspectos.

Ya en 2020 fue aprobado el Plan de Igualdad de la filial societaria con mayor número de empleados de Quirónsalud (IDCQ Hospitales y Sanidad. S.L.U.), y en 2021 se ha aprobado el de Policlínica Guipúzcoa, estando en vías de desarrollo el del resto de empresas del Grupo.

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

Por tanto, el seguimiento de nuestros principales indicadores en 2021 muestra una **tendencia favorable hacia la adopción de las mejores prácticas para la igualdad y la conciliación**, observándose una mejoría en todos ellos respecto al año anterior.



Indicadores de IGUALDAD Y CONCILIACIÓN

	2020	2021
% Mujeres en plantilla	73%	74%
% Mujeres en Alta Dirección	25%	29%

Indicadores de IGUALDAD Y CONCILIACIÓN

	2020	2021
Nº de incorporaciones a la plantilla	11.216	12.666
Nº de mujeres incorporadas a la plantilla	8.591	9.586
Permisos maternos	1.118	1.326
Permisos paternos	340	484
% de reincorporación al trabajo tras permisos maternos/ paternos	82%	89%
% Mujeres con jornada reducida	2.130	2.300
% Hombres con jornada reducida	161	203

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	%	2021	%
<30 años	8.208	19,3%	9.610	20,7%
30-50 años	25.651	60,2%	26.467	57,0%
>50 años	8.722	20,5%	10.319	22,3%
Total	42.581	100%	46.396	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.

Quironprevención ha renovado en 2021 el **"Chárter de la Diversidad"**, siendo empresa signataria como garantía de compromiso con los siguientes principios básicos:

- ▶ Sensibilizar sobre los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad.
- ▶ Avanzar en la construcción de una plantilla diversa.
- ▶ Promover la inclusión, favoreciendo la integración efectiva, evitando cualquier tipo de discriminación (directa o indirecta) en el trabajo.
- ▶ Considerar la diversidad en todas las políticas de recursos humanos.

- ▶ Impulsar la conciliación a través de un equilibrio en los tiempos de trabajo, familia y ocio.
- ▶ Reconocer la diversidad de sus clientes, siendo fuente de innovación y desarrollo.
- ▶ Extender y comunicar el compromiso hacia su personal, compartiendo y extendiendo a toda la empresa la responsabilidad que la organización adquiere al ser signataria del Charter.
- ▶ Difundir el compromiso entre sus empresas proveedoras.
- ▶ Trasladar y hacer llegar este compromiso a administraciones, organizaciones empresariales, sindicatos, y demás agentes sociales.
- ▶ Reflejar las actividades de apoyo a la no discriminación.



Diversidad funcional

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

En 2021, el número de empleados con discapacidad se incrementó desde 425 personas en 2020 hasta 482.

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

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

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, selecciona proveedores promoviendo la contratación de personas con discapacidad.

Asimismo, 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".

Las empresas del grupo que no reúnen el requisito de contratación directa del 2% de personal con capacidades diferentes, tienen o están en trámite de obtención las medidas alternativas por parte de la Autoridad Laboral. El objetivo de todas las empresas es la incorporación de personas con discapacidad que permita la integración en el mundo laboral, no obstante, es complicado cubrir puestos asistenciales como consecuencia del alto grado de exigencia física y psíquica que exige el trato y asistencia al paciente. En estos casos, se opta por la adopción de las mencionadas medidas alternativas con Centros Especiales de Empleo.

Accesibilidad universal

La accesibilidad universal hace referencia a que todos los entornos, bienes, productos y servicios deben poder ser utilizados por todas las personas de forma autónoma, segura y eficiente, garantizando que la persona discapacitada no deba interrumpir sus actividades por problemas de accesibilidad.

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 de Quirónsalud integrados en la red pública de 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 tomados las siguientes medidas:

- ▶ Uso de Cascading Style Sheets (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 del World Wide Web Consortium (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.

En 2021 contamos con **90 nacionalidades** en nuestra plantilla

Diversidad cultural

En 2021 contamos con 90 nacionalidades en nuestra plantilla

Para Quirónsalud resulta estratégico integrar la diversidad cultural en nuestro equipo humano, no sólo desde una perspectiva interna, sino también para poder prestar la atención adecuada a la multiculturalidad presente en nuestros pacientes.

Según los datos recogidos en el sistema, en promedio anual distinguimos 90 nacionalidades diferentes. En este desglose por nacionalidad detallamos aquellas que tienen 32 o más empleados en promedio anual, aglutinando las de menor número en "Otras".

Española	Colombiana	Peruana	Portuguesa	Venezolana
36.160	6.350	1.616	314	263
Rumana	Italiana	Ecuatoriana	Marroquí	Argentina
209	206	136	97	94
Cubana	Boliviana	Dominicana	Mexicana	Paraguaya
85	84	67	67	44
Hondureña	Chilena	Ucraniana	Bulgara	Rusa
43	42	41	39	38
Congoleña	Brasileña	Alemana	Polaca	Otras⁽¹⁾
37	35	34	32	263

(1) otras (nicaragüense - argelina - uruguayo - salvadoreña - belga - británica - sueca - neerlandesa - húngara - georgiana - eslovaca - nigeriana - moldava - checa - andorrana - senegalesa - lituana - guineana - austriaca - panameña - keniana - india - estadounidense - tunecina - tailandesa - suiza - somalí - pakistaní - letona - jordana - irlandesa - guatemalteca - griega - ghanesa - eslovena - china - bielorrusa - turca - siria - noruega - nigeriana - mauritana - luxemburguesa - libanesa - kazaja - iraquí - haitiana - georgiana del sur - finlandesa - filipina - costarricense - camerunesa - barbadense - armenia - angoleña - albanesa - afgana - chilena)

Seguridad, salud y bienestar laboral



En el año 2021 la acción preventiva ha mantenido su foco en la gestión del COVID-19, los objetivos y planes operativos en materia de prevención de riesgos laborales y hemos lanzado el proyecto “Contigo”

En el año 2021 la acción preventiva ha mantenido su foco en la gestión del COVID-19: hemos mantenido al día nuestros procedimientos y procesos de gestión frente a COVID-19 para tenerlos adaptados a las nuevas instrucciones aportadas por el Ministerio de Sanidad y de Salud Pública de las Comunidades Autónomas, con los objetivos de reforzar las medidas preventivas para que ayudaran a evitar los riesgos de contagio y de acompañar al profesional en la identificación de contactos y casos, informándole y facilitándole las pruebas diagnósticas.

Asimismo, hemos promovido la vacunación frente al COVID-19 de nuestros profesionales, fomentando también la vacunación de manera general.

A lo largo del 2021 hemos mantenido los objetivos y planes operativos en materia de prevención de riesgos laborales y se han abordado los siguientes proyectos:

- ✓ **Proyecto de mejora en el seguimiento y validación de la Coordinación de Actividades Empresariales.** Para abordar este proyecto hemos revisado y actualizado todos los requerimientos documentales que solicitamos a las diferentes empresas que acceden a nuestros centros de trabajo. Además, hemos contratado a una empresa especializada para dar soporte en el proceso de seguimiento y validación de los documentos requeridos a las empresas concurrentes. Por último, hemos lanzado un nuevo cuadro de mando para reportar la evolución de los resultados obtenidos con esta nueva sistemática.
- ✓ **Proyecto de bienestar y empresa saludable.** Históricamente se han desarrollado campañas de bienestar y de promoción de la salud desde los diferentes centros. En el 2021 nos pusimos como objetivo el desarrollar un proyecto a nivel corporativo que permitiera el poder acceder a la misma propuesta de cursos y talleres sobre promoción de la salud a todos nuestros profesionales. De esta forma, en 2021 hemos

lanzado “Contigo Bienestar”, en donde se recoge mensualmente una programación de cursos y talleres en directo sobre actividad física, nutrición y gestión emocional.

- ✓ **Proyecto de apoyo psicológico.** El impacto del COVID-19 así como el histórico de enfermedades psicológicas que año tras año crece en España, hizo que promoviéramos el apoyo a nuestros profesionales ofreciéndoles un acompañamiento psicológico preventivo a través del lanzamiento de “Contigo Equilibrio”. A través de este proyecto, se ofrece a nuestros profesionales y familiares el contar de forma anónima con la ayuda de un equipo de psicólogos externos para tratar directamente con ellos sus inquietudes.
- ✓ **Proyecto de Autocitación para los reconocimientos médicos laborales.** Tras la definición del proceso y la realización de pruebas piloto en el 2020, en el 2021 se ha sistematizado la posibilidad de digitalizar el proceso de ofrecimiento de reconocimiento médico laboral y de la gestión de la cita.
- ✓ Ampliación de la certificación en **ISO 45001**.

Certificación en ISO 45001 / OHSAS 18001:

Durante el 2021 se ha mantenido la certificación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en ISO 45001 del Servicio de Prevención Mancomunado de los Hospitales Públicos y del Servicio de Prevención Mancomunado de Quirónsalud, así como todos los centros de Quironprevención, de Health Diagnostic Francisco Silvela y HUGC.

Hemos logrado la certificación en ISO 45001 de las empresas QSafety y MEDYCSA, así como del centro Ruber Internacional.

Organización preventiva en 2021:

El Grupo Quirónsalud 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 2021 se han ampliado nuevamente 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.

Nº de trabajadores y nº de empresas en cada uno de los 3 Servicios de Prevención:

	Nº Trabajadores	Nº Trabajadores hombres	Nº Trabajadores mujeres	Nº Empresas
Servicio de Prevención Mancomunado Quirónsalud	31.167	8.221	22.946	30
Servicio de Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	3.455	848	2.607	5
Servicio de Prevención Propio de la Fundación Jiménez Díaz	3.959	1.097	2.862	1
Perú	1.417	366	1.051	1
Colombia	5.740	1.414	4.326	6

También en 2021 se ha lanzado un proyecto de mejora en la gestión de la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE), controlando el seguimiento y la validación documental una empresa externa y lanzando un Cuadro de Mando específico para su control y seguimiento.

Nº de trabajadores y nº de empresas en cada uno de los 3 Servicios de Prevención:

	Nº de empresas y autónomos gestionados en CAE
Servicio de Prevención Mancomunado Quirónsalud	8.049
Servicio de Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	631
Servicio de Prevención Propio de la Fundación Jiménez Díaz	130
Total	8.810
Perú	33
Total	33
Colombia	1.625
Total	1.625

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.

	2020	2021
Nº Comités de Seguridad y Salud	431	392

En 2020 se vio incrementada la frecuencia en el número de Comités de Seguridad y Salud a causa de la pandemia.

Indicadores de seguridad y salud 2021:

Durante el año 2021 no ha habido enfermedades profesionales mortales. Ha habido un accidente mortal por accidente in itinere (accidente de tráfico).

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

► Absentismo:

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.

	2020	2021
Absentismo (h) ⁽¹⁾	4.158.585	3.662.362

► Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales:

	2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Accidentes de trabajo (Nº) ⁽²⁾	343	1.057	482	994
Índice de frecuencia (de accidentes) ⁽³⁾	16,94	19,26	21,40	15,58
Índice de gravedad (de accidentes) ^{***(4)}	0,36	0,50	0,41	0,49
Enfermedades profesionales (Nº)	317	829	114	364

(1) 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 Latinoamérica.

(2) Se incluyen los accidentes de trabajo in labore con baja.

(3) Índice de frecuencia = (N.º de accidentes de trabajo in labore con baja*1.000.000) /N.º de horas anuales trabajadas.

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

► N° de reconocimientos médicos ejecutados en 2021:

	N° de reconocimientos médicos ejecutados	N° de reconocimientos médicos ejecutados hombres	N° de reconocimientos médicos ejecutados mujeres
Servicio de Prevención Mancomunado Quirónsalud	13.197	4.310	8.887
Servicio de Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	1.528	313	1.225
Servicio de Prevención Propio de la Fundación Jiménez Díaz	877	208	669
Total	15.602	4.831	10.781
Perú	1.327	350	977
Total	1.327	350	977
Colombia	5.112	1.488	3.621
Total	5.112	1.488	3.621

► Adaptaciones o reubicaciones de puestos (trabajadores especialmente sensibles):

	Nº Trabajadores Especialmente Sensibles a los que se ha adaptado el puesto de trabajo o reubicados en otro puesto	Nº Trabajadores Especialmente Sensibles a los que se ha adaptado el puesto de trabajo o reubicados en otro puesto hombres	Nº Trabajadores Especialmente Sensibles a los que se ha adaptado el puesto de trabajo o reubicados en otro puesto mujeres	Nº Trabajadores Especialmente Sensibles a los que se ha adaptado el puesto de trabajo o reubicados en otro puesto mujeres
Servicio de Prevención Mancomunado Quirónsalud	515	99	416	409
Servicio de Prevención Mancomunado Hospitales Públicos	78	8	70	130
Servicio de Prevención Propio de la Fundación Jiménez Díaz	13	2	11	54
Total	606	109	497	593
Perú	2	0	2	4
Total	2	0	2	4
Colombia	39	8	31	7
Total	39	8	31	7

Formación en Prevención de Riesgos Laborales

En 2021 se han impartido un total de **78.596 horas de formación en prevención de riesgos laborales** a **36.979 empleados**, en torno a un 80% de la plantilla.

De esta formación, 43.913 horas corresponden a la actividad en España y reflejan un incremento de un 2% respecto al pasado año.

Asociaciones y reconocimientos

A lo largo del 2021, la Dirección Corporativa de Prevención de Riesgos Laborales ha mantenido la asociación a **AESPLA**, en la que ha pasado a formar parte de su junta directiva, así como a *PRL Innovación*, en donde se participa de manera activa en sus asambleas compartiendo buenas prácticas en materia de prevención.

Desde la Dirección Corporativa de Prevención de Riesgos Laborales se promueve el compartir conocimiento y valor a través de la participación en jornadas técnicas y congresos. Durante 2021, estos eventos han disminuido como consecuencia de la situación provocada por la pandemia, aunque poco a poco se va retomando la actividad. Quirónsalud ha estado presente en el foro "La percepción del teletrabajo en España y resto de Europa", organizado por Madrid Forro Empresarial, y en una jornada sobre Absentismo organizada por UMIVALE, en la que Quirónsalud ha expuesto sus buenas prácticas en este ámbito.



Por otra parte, en cuanto a **reconocimientos y premios** en materia de Prevención de Riesgos Laborales, se ha conseguido un Accesit en los "XIX Antonio Baró a la Prevención de Riesgos Laborales", organizados por MC Mutual y donde ha participado el Instituto Extremeño de Reproducción Asistida Quirónsalud.

“Contigo”: Programa de Empresa Saludable y Promoción de la Salud

En el segundo semestre de 2021 se ha lanzado un ambicioso proyecto de Salud y Bienestar a nivel corporativo en España denominado “Contigo”. Está desarrollado en tres ejes que serán ampliados con otras líneas nuevas en 2022. Los ejes lanzados en 2021 han sido:



19 talleres diferentes + gimnasio



1.300 inscripciones +
1.150 gimnasio



27 sesiones +50 de gimnasio



62% asistencia

Contigo bienestar

Esta línea de acción consta de talleres y un gimnasio virtual. Los talleres se desarrollan mediante cursos diarios online con monitor en directo y desarrollan temas vinculados a los tres ejes clásicos de promoción de la salud: actividad física, nutrición y gestión emocional. El eje de actividad física es complementado con jornadas de gimnasio virtual. Desde su lanzamiento en octubre hasta el cierre de diciembre los datos han sido los siguientes:

Contigo Equilibrio

A finales de noviembre de 2021 se lanzó “Contigo Equilibrio”, derivado de la necesidad de apoyar y acompañar a nuestro profesionales en su gestión emocional, ofreciéndoles la posibilidad de contactar de forma anónima con un gabinete de psicología mediante chat y videoconsulta.

Contigo Salud:

A finales de septiembre de 2021 se lanza “Contigo Salud”, como iniciativa para ayudar a promover la salud global de nuestro profesionales, ofreciéndoles de formar gratuita el acceso al Hospital Digital de Quirónsalud.

Con este proyecto aportamos una visión de protección de la salud global: cuidado de la salud laboral a través del departamento del prevención de riesgos laborales, cuidado de la salud personal a través de “Contigo Salud” y “Contigo Equilibrio”, a la vez que promovemos el bienestar y los hábitos saludables a través de “Contigo Bienestar”.

“Programa Empresa Saludable” de Quirónprevención

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

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



Evaluación de Situación inicial

Análisis epidemiológico,
aspectos psicosociales,
medioambiente, RSC



Definición de objetivos

Físicos, psicosociales, recursos
de salud y contribución a la
comunidad



Implantación de programas y campañas

Cubriendo las necesidades
de la población estudiada



Análisis de eficacia y adherencia

Etapas necesarias para medir el
nivel de implantación en cada
programa



Certificación de sistema SEES

Bajo el referencial de
Quirónprevención



Programa nutricional



Programa cardiovascular



Programa para dejar de fumar



Programa de ejercicio físico



Programa de salud emocional



Programa mindfulness



Programa wellness



Programa sostenibilidad

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.

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



*Durante el 2021 se ha afianzado la creación de la **Universidad Corporativa Quirónsalud**, que apoya la estrategia y objetivos de la compañía, favorece el desarrollo de nuestros profesionales y aspira a convertirse en un referente formativo y de innovación, tanto a nivel externo como interno.*

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.

Universidad Corporativa Quirónsalud

Para la creación de la Universidad Corporativa se constituyó un **Consejo Asesor** cuyas funciones son:

- ▶ Conocer las principales actividades y proyectos que desarrolla la Universidad Quirónsalud (CDM y KPI, propuesta de políticas, etc.)
- ▶ Alinear las nuevas iniciativas formativas con la estrategia de la compañía y necesidades de los centros.
- ▶ Apoyar los proyectos corporativos de aprendizaje que permitan una diferencia competitiva en el mercado.
- ▶ Validar las principales políticas formativas de la compañía e iniciativas corporativas (Firma de Consejo Asesor)

Durante el año 2021 se han trabajado las nuevas **políticas de formación del Grupo Quirónsalud**, que comprenden:

- ▶ Política global de formación
- ▶ Política de formación individual
- ▶ Política de nuevas iniciativas médicas
- ▶ Política de propiedad intelectual

- ▶ Política de permanencia
- ▶ Política de formación en idiomas.

Asimismo, se ha implementado una solución digital que permite el acceso directo y único a toda la oferta formativa del Grupo Quirónsalud. Esta solución cuenta con planes específicos por profesional, la creación de comunidades de conocimiento y aprendizaje que pueden interactuar entre ellas, la automatización de procesos administrativos y gestión de bonificaciones, así como el seguimiento y reporting estructurado al momento.

La plataforma garantiza una experiencia digital, inspiradora, interactiva y de autoaprendizaje. Asimismo, los usuarios pueden disfrutar de contenidos virtualizados, abiertos, segmentados, gamificados y mucho más, teniendo a su disposición un **catálogo de libre acceso** con formaciones abiertas, webinars internos y otros tipos de acciones formativas específicas.

Hemos creado un espacio único para que nuestros profesionales puedan desarrollar todo su potencial, poniendo a su alcance todo lo que necesitan para el aprendizaje a través de esta nueva plataforma de creación y transferencia del conocimiento.

Plan anual de formación 2021

Cumpliendo los objetivos marcados, se ha trabajado en varios proyectos:

✓ Escuelas Técnicas:

- Escuela Medicina: Más de 150 formaciones disponibles. Formaciones de todas las disciplinas. Programas acreditados.
- Escuela Enfermería: Más de 100 formaciones disponibles. Formaciones acreditadas. Adisposición de cara a la especialización.
- Escuela Mandos Intermedios: Programas de profesionalización en habilidades para mandos intermedios.
- Escuela Digital: Formaciones de iniciación en la transformación digital. Formaciones de especialización.
- Escuela Investigación (en proceso de elaboración en 2022).

✓ Programas con instituciones de prestigio

Durante el 2021 hemos ofrecido **más de 40 programas** alineados con los ejes estratégicos de Quirónsalud para el desarrollo de personas clave en el futuro del Grupo, incluyendo tanto personas de Quironprevención como de Quirónsalud, con una valoración de 4,7/5.

✓ QS Lives

Hemos impulsado charlas y cursos inspiracionales online con el objetivo de formar y divulgar el conocimiento más novedoso del Grupo Quirónsalud: más de 20 actividades, más de 500 inscripciones y 4,5/5 de valoración.

✓ Iniciativa de mejora de la calidad asistencial y Seguridad del Paciente

De cara a impulsar el conocimiento en dos temáticas clave en el tratamiento de los pacientes críticos en nuestros días, hemos desarrollado formaciones para mejorar la calidad asistencial y la Seguridad del Paciente, como Manejo del Código Sepsis en las urgencias y Realización de accesos vasculares, así como formaciones en Seguridad del Paciente e Higiene de manos para todo el personal de los centros.

✓ Formación en habilidades para mandos intermedios

Con el objetivo de impulsar la formación de los mandos intermedios, junto a Gestión de Talento, hemos diseñado formaciones online para trabajar los siguientes aspectos clave del día a día de este colectivo:

- Comunicación
- Gestión de equipos
- Gestión del conflicto
- Gestión del cambio
- Toma de decisiones
- Orientación al cliente
- Creatividad
- Digitalización

✓ Iniciativas médicas

Implicamos a nuestros/as profesionales en su desarrollo profesional desde el inicio; por eso, con el objetivo de canalizar y validar cualquier propuesta médica que sea de aplicación para todo el Grupo Quirónsalud y que el Consejo Asesor cuente con un informe para tomar decisiones al respecto, hemos creado el **Comité Evaluador de iniciativas médicas**. A este comité llegan las propuestas relacionadas con la formaciones

o proyectos médicos que se quieren poner en marcha para toda la compañía o que se hayan detectado como necesidad relevante.

Dos de las iniciativas realizadas han sido sobre la nueva Ley Orgánica de Regulación de la Eutanasia y sobre Ecografía pulmonar, ya que el Covid ha puesto en evidencia la importancia de esta técnica y la necesidad de contar con profesionales especializados en su realización.

Máster de Urgencias y Emergencias Quirónsalud para Médicos

Realizado en colaboración con la Universidad Alfonso X El Sabio, nos ayuda a profesionalizar a nuestros/as médicos de Urgencias y a atraer talento externo.

Ante la inexistencia de la especialidad de Urgencias, desde Quirónsalud se ha desarrollado un máster que cubre estas necesidades y se diferencia de las formaciones existentes en el mercado por su elevado número de horas prácticas en hospital y en áreas de simulación. Esto permitirá a los médicos formados, enfrentarse a su labor asistencial en las Urgencias con unos conocimientos sólidos y asentados.

El Máster incluye una formación práctica de 800 horas y en esta primera edición participan un total de 33 alumnos.



Comienza el Máster de Urgencias y Emergencias de la UAX y Quirónsalud.

✓ Programa Medical Mentoring

En 2021 nos hemos adherido a la [Red Española de Mentoring](#). Nos nutrimos de nuestro propio talento para mentorizar a los/as profesionales más jóvenes, además de ofrecer la posibilidad de certificarse como mentor.

Cubre las áreas de Asistencia, Gestión, Docencia e Investigación. Para recopilar toda la información del programa, junto a Comunicación Interna, hemos diseñado un site y hemos lanzado el programa piloto, con una duración de seis meses, en el que mentores y mentees tendrán diferentes encuentros. Desde la Red Española de Mentoring se realiza un acompañamiento a los participantes y se dispone de un campus con material bibliográfico de apoyo.

Indicadores de formación

A lo largo de 2021 se han impartido en el Grupo un total de 332.404 horas de formación, una cifra ligeramente inferior al año 2020 debido a un descenso notable en la formación del personal no sanitario (categoría profesional grupo C).

Categoría profesional	Horas de fomación 2020	Horas de fomación 2021
A-B	44.463	48.200
C	131.730	62.617
D	30.366	29.830
E	183.212	170.088
F	29.188	21.669
Total	418.959	332.404

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

Campus Quirónsalud: un espacio para el desarrollo del talento del Grupo

Es nuestro espacio de conocimiento, talento e innovación abierto tanto a nuestros profesionales como a la sociedad en su conjunto e integrado dentro de la Universidad Corporativa Quirónsalud. Dando un empuje en la transformación digital, diseñando una nueva imagen del Campus Quirónsalud, una web, una plataforma 3D y materiales utilizados en cada uno de los eventos, hemos conseguido que los/as profesionales puedan desarrollar su talento desde cualquier lugar.

En 2021 se han desarrollado seis eventos:

- ▶ VII Seminario Internacional de Seguridad del Paciente y Excelencia Clínica
- ▶ II Seminario Internacional de Experiencia del Paciente
- ▶ II Jornada de Investigación Quirónsalud
- ▶ V Jornada de Cuidados Quirónsalud
- ▶ I Encuentro de Pediatría QS
- ▶ I Encuentro de Medicina Interna

Todo ello facilitado por nuestra plataforma 3D que posibilita la realización de los eventos con gran calidad en un formato híbrido, llegando a 1.525 profesionales, 382 asistentes presenciales y 1.145 asistentes virtuales.

Desarrollo profesional. Evaluación por competencias Key People:

Planes de desarrollo individual

Durante 2021:

- ▶ Hemos llevado a cabo varias iniciativas, destacando:
 - ▶ Programas de alto impacto para los participantes adaptados a sus objetivos de desarrollo
 - ▶ Se ha dotado a los participantes de herramientas de desarrollo (coaching) para facilitar el desarrollo del perfil
 - ▶ Seguimiento y feedback personalizado de cada participante
- ▶ El total de participantes ha sido de 59 personas.
- ▶ La satisfacción general del proceso y planes de desarrollo profesional durante 2021 ha sido 4,9/5

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



*Reforzamos nuestro compromiso con la docencia y en 2021 hemos implantado una **política común de Gestión Docente para el Grupo Quirónsalud** y una herramienta tecnológica específica para docencia.*

Nuestro **Código Ético y de Conducta** prohíbe expresamente cualquier causa de discriminación:

“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”.



Más de **400 residentes** han realizado prácticas y formación en especialidades médicas en nuestros hospitales.

Más de **5.000 alumnos** estudiantes han realizado estancias formativas en nuestros centros.

Más de **250 acuerdos docentes** con insituciones académicas.

Si bien el 2020 fue un año especial en el que la acción docente presencial se vio interrumpida durante los meses más duros de la pandemia, en 2021 hemos podido reforzar nuestro compromiso y retomar con normalidad la actividad docente.

Hemos trabajado e implantado una **política común de Gestión Docente para el Grupo Quirónsalud** y hemos desarrollado una **herramienta tecnológica para la gestión docente (GESDOC)**, la cual nos permite ordenar y conocer cómo mejorar la experiencia del alumnado y de todas aquellas personas que gestionan y participan en la docencia.

La colaboración de todos los territorios en la gestión de Docencia ha sido fundamental un año más para poder alcanzar los resultados previstos. Se ha realizado un análisis de las potencialidades docentes de cada uno de los centros y en base a ello se han iniciado las conversaciones y trámites correspondientes con universidades y organismos, de cara a contar con más hospitales universitarios acreditados y escuelas de enfermería propias.

Así mismo, se ha continuado afianzando alianzas estratégicas con diferentes Universidades y Centros de Formación Profesional, favoreciendo un entorno de conocimiento compartido y propiciando el desarrollo del talento.

Nuestra red acreditada para la docencia:

- ▶ 8 Hospitales Quirónsalud acreditados para la Formación Especializada
- ▶ 8 Hospitales Universitarios Quirónsalud
- ▶ 2 Escuelas de Enfermería
- ▶ 5 Hospitales Quirónsalud con programa Talent Beats enfermería
- ▶ 1 Centro de Formación profesional

La **actividad docente** en nuestros hospitales y centros se desarrolla 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), acogiendo alumnos/as de Universidades y 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.

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		

Para el Grupo Quirónsalud resulta estratégico seguir generando **Máster y Programas Formativos Propios** en colaboración con las principales Universidades, ya que nos permiten dotarnos de los medios y elementos necesarios para dar aún más prestigio, tanto a nivel nacional como internacional, a nuestro gran equipo de profesionales, **compartiendo su conocimiento y aportando al sistema sanitario español para lograr una mejora continua en la atención sanitaria.**

6

Nuestros proveedores y colaboradores

Nuestros aliados estratégicos

Nuestra cadena de suministro

CECO: Central de Compras Corporativa
del Grupo Quirónsalud

El portal de Proveedores
de Quirónsalud

Colaboradores estratégicos

Nuestra cadena de suministro

En 2021 hemos avanzado en el nuevo **proceso de homologación de proveedores** para asegurar que se cumplen aspectos financieros y legales, así como estándares éticos, sociales, ambientales y de respeto por los derechos humanos.

Queremos mantener una comunicación fluida y transparente con nuestros proveedores y colaboradores, a la vez que aseguramos una cadena de suministro segura y sostenible.

Nuestra cadena de suministro puede dividirse en tres categorías de proveedores:



La Central de Compras Corporativa gestiona acuerdos con proveedores por valor de más 400 M€ anuales repartidos en las siguientes seis familias de productos:

- ▶ 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.

El **96%** de los proveedores de **productos farmacéuticos y sanitarios** con los que trabajamos de manera corporativa presentan un **CIF español**.

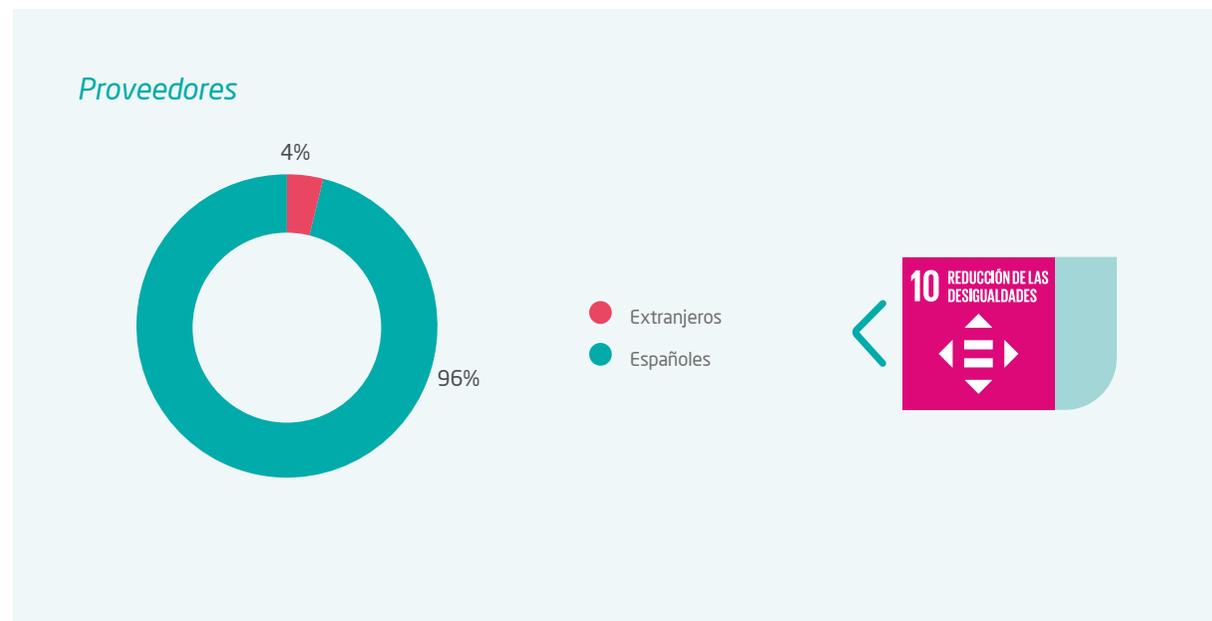
En cuanto a los **proveedores de servicios**, "Servicios, Personas y Salud" (SPS), es la sociedad del grupo

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 4% restante corresponde a proveedores extranjeros, principalmente sucursales en España de sociedades extranjeras.



CECO: Central de Compras Corporativa del Grupo Quirónsalud

*El volumen de compras gestionado por la Central de Compras del Grupo se incrementó en 2021 en aproximadamente un **18%** respecto al año anterior.*

Uno de los objetivos de la Central de Compras es poner a disposición de los centros y hospitales del Grupo, un completo catálogo de productos para la gestión de sus solicitudes y órdenes de pedido, reflejando y respetando las condiciones de los acuerdos negociados a las mejores condiciones alcanzables, no sólo a nivel de precio, sino de disponibilidad de producto y capacidad de suministro.



134.939
referencias habilitadas

para que los hospitales pueden realizar sus pedidos a los proveedores de manera centralizada y trazable.

Intercambio por EDI (Electronic Data Interchange)

Certificados electrónicos que garantizan la seguridad y calidad de los suministros

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

Continuando con la optimización a través de la gestión electrónica de las operaciones transaccionales del P2P dentro del Grupo, la evolución en la cantidad de proveedores que pasan por EDI (Electronic Data Interchange) sigue siendo positiva, ya que sobre el número total de proveedores en 2021 (1.109), el 44% están ya integrados en EDI.

En 2021 se incorporaron 29 proveedores más, lo cual supone un incremento del 3% respecto al año anterior. En 2020, esta cifra había experimentado una considerable mejora, incrementándose en un 19% respecto al periodo anterior.

En cuanto a la automatización de documentos, pedidos y facturas vía EDI, en 2021 se alcanzó la cifra de 1.531.257, lo cual supone 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.

Suministro centralizado de productos farmacológicos.

Ya durante el último trimestre del 2020 se puso en marcha el suministro centralizado de productos farmacológicos.

Durante el 2021 se ha llevado a cabo una centralización del suministro de 22 laboratorios en el traer de farmacia con un volumen de compra de 32.000 k para 35 hospitales privados, lo que ha permitido realizar entregas consolidadas en los diferentes centros, utilizando un único vehículo por entrega y por tanto reduciendo el impacto en la huella de carbono.

Desde el punto de vista de procesos, el modelo ha mejorado claramente en la parte administrativa, reduciendo el número de pedidos a proveedor y por tanto de facturas, mejorando los procesos de conciliación.

A nivel centro, las entregas consolidadas de los diferentes laboratorios han reducido el número de albaranes de entrega, se han enviado de manera electrónica, y esto ha permitido mejorar la recepción de producto en los sistemas de nuestros hospitales.

Desde el punto de vista de servicio se han mejorado los siguientes aspectos:

1. Medición del nivel de servicio de los laboratorios con la implantación de cuadro de mando que miden diferentes KPI.
2. Sistema de trazabilidad de las entregas en los hospitales con un sistema online de Track&Trace.
3. Implantación de modelos de stock en depósito que permiten tener una mejor garantía de disponibilidad de producto y unos plazos de entrega de 24 horas

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

El portal de Proveedores de Quirónsalud

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

Los procesos establecidos pretenden mejorar la selección de las empresas proveedoras mediante una **evaluación estandarizada 360°** 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 **Quironprevención**, la compañía dispone de sus propios procedimientos y protocolos de compras y contratación.

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

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

Asimismo, en algún caso, como para el proveedor de material de oficina, se ha valorado un informe de sostenibilidad y balance ambiental para ser considerado como criterio de selección, eligiendo 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 el Grupo Quirónsalud no se han llevado a cabo por el momento auditorías a proveedores; a futuro se considerará esta práctica y se implementará en caso de ser 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 Quironsalud.

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

La salud del planeta es esencial para la salud de las personas, nuestra razón de ser

Principio de precaución y mejora continua

Consumo eficiente de recursos

Comprometidos en la lucha contra el cambio climático

Gestión de residuos y economía circular

Principio de precaución y mejora continua



Afrontamos retos medioambientales de magnitud y urgencia sin precedentes: nuestros principios básicos de actuación ambiental, aplicables a todas nuestras áreas de negocio y en todos nuestros centros de actividad, adquieren en este momento la máxima prioridad.

Es complejo identificar con claridad todas las relaciones causa / efecto entre los factores ambientales y las enfermedades, pero según la Organización Mundial de la Salud (OMS), 9 de cada 10 personas respiran aire contaminado, a lo que hay que añadir muertes, enfermedades y alergias relacionadas con esta causa. La evidencia científica ha puesto de manifiesto cómo la salud del planeta y de los ecosistemas está directamente relacionada con la de las personas.

Nuestra misión es preservar la salud de las personas y somos conscientes de que, para ello, necesitamos mantener ecosistemas saludables.

Salud del planeta - Salud de las personas: Quirónsalud apoya firmemente el enfoque OneHealth de la OMS

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

Basado en este principio de precaución, el Grupo Quirónsalud desarrolla e implementa sus planes medioambientales, poniendo el foco en aquellos aspectos más relevantes por el potencial impacto de sus actividades y sus instalaciones.



Fomentamos la **eficiencia** mediante el uso racional de los recursos naturales y el apoyo firme en la **lucha contra el cambio climático**.



Minimizamos 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**.



Concienciamos 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.

Análisis de riesgos medioambientales

Los riesgos identificados 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 potencial 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 Quirónsalud**.

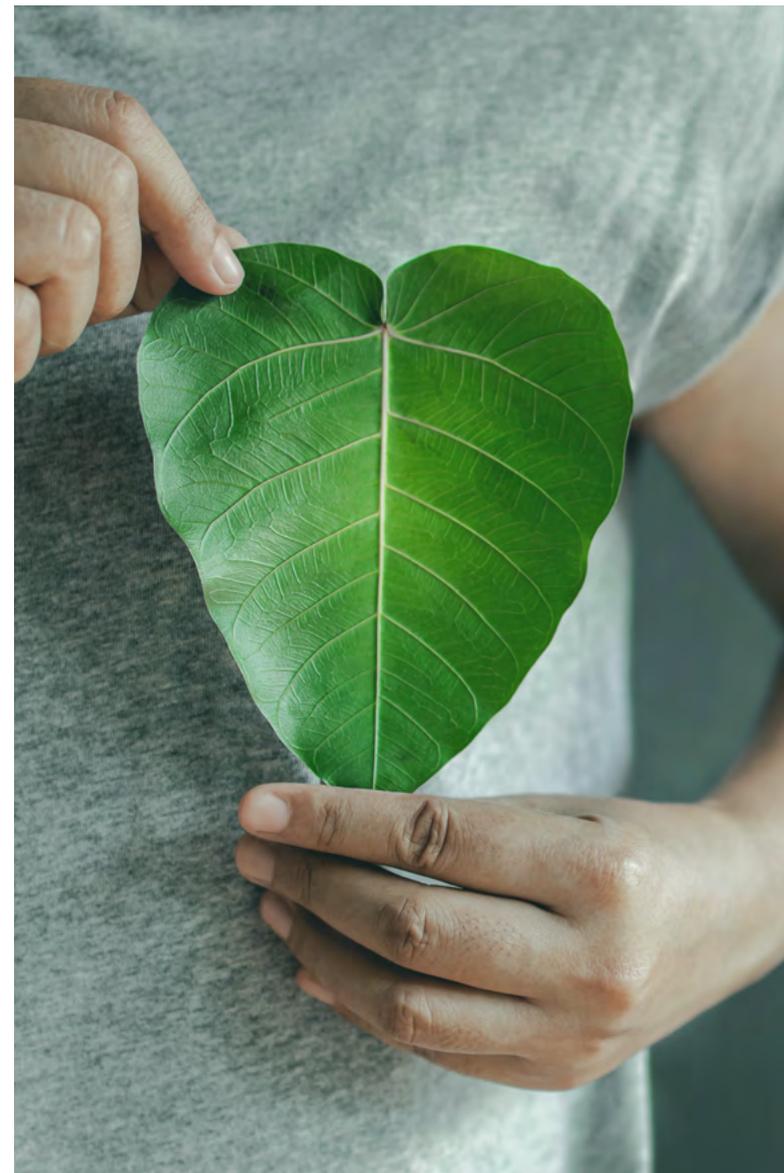
Ya en el ejercicio 2020 llevamos cabo una evaluación de riesgos ambientales y energéticos, tanto a nivel corporativo como en nuestros hospitales, a través de nuestra herramienta interna Qualios. Dichos riesgos fueron categorizados como de impacto medio o bajo, mientras que la probabilidad de ocurrencia fue considerada baja, dadas las medidas de control y seguimiento ya implementadas y que han sido mantenidas a lo largo del 2021.

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 multidisciplinares** en la mayoría de sus centros. El equipo de profesionales que forma estos comités incluye representantes tanto de las áreas asistenciales como no asistenciales, con autoridad suficiente para tomar decisiones de forma consensuada y presentarlas ante la dirección de los centros.

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 y otros responsables que se requieran para tratar determinados temas específicos, contando asimismo con asesores externos expertos en las cuestiones técnicas específicas que se estiman oportunas.



Quirónsalud está certificado en ISO 14001 como un sistema multisite que integra a 44 centros, todos nuestros hospitales en España.



**Todos los hospitales
en España**

Certificaciones ambientales

Como parte de la estrategia corporativa del Grupo, se ha ido ampliando la certificación ambiental según la norma **ISO 14001**.

En el año 2021 se han incorporado al certificado de Gestión Ambiental de la compañía el Hospital Quirónsalud Huelva y el Hospital Quirónsalud Santa Cristina.

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.

Por su parte, **Quironprevención** dispone también de su propio certificado en Gestión Ambiental ISO 14001 y se encuentra en fase de implantación de la certificación BREEAM®, que fomenta una construcción más sostenible que repercute en beneficios de ahorro, salud y ambientales para todas las personas vinculadas a la vida de un edificio (inquilinos, usuarios, promotores, propietarios, gestores, etc.).

En cuanto a la certificación en **Gestión Energética** conforme a la **Norma ISO 50001**, continúa consolidándose en los **7 hospitales certificados**. En 2021, se ha sumado el Hospital Quirónsalud Córdoba.

Más adelante se aporta información más detallada en cuanto al consumo eficiente de energía.

Auditorías del Sistema de Gestión Ambiental

Las auditorías del Sistema de Gestión Ambiental en el grupo Quirónsalud se encuentran integradas con las auditorías de otros sistemas de gestión existentes (sistemas de gestión de calidad, seguridad del paciente, etc.). De esta forma, se aprovechan las sinergias de los diferentes sistemas, a la vez que se optimiza el número de jornadas dedicadas a las auditorías.

Los hospitales certificados en gestión ambiental y energética son auditados interna y externamente de forma periódica. El coste de dichas auditorías ha superado en 2021 los 100.000 €.

Como resultado de las auditorías, el 43% de los hallazgos han sido observaciones, el 41% esfuerzos notables y el 16% de no conformidades. Todas las no conformidades y observaciones han sido tratadas planteando acciones correctivas y de mejora, respectivamente. Los hallazgos de auditoría están generalmente relacionados con mejoras en la evaluación de aspectos ambientales, seguimiento de requisitos legales, mejora en la preparación ante emergencias ambientales y mejoras en la segregación y gestión de residuos.

Política y Sistema de Gestión Ambiental

El **Sistema de Gestión Ambiental y Energético de Quirónsalud** tiene como base la Política de Medio Ambiente y Eficiencia Energética, que ha sido actualizada en enero de 2021.

Esta política integra la declaración de intenciones de Quirónsalud con respecto a la gestión ambiental y energética de la compañía, alineada a los requisitos de las **Normas ISO 14001 e ISO 50001** implantadas y basadas en la mejora continua. Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos legales ambientales y energéticos, implantar medidas para proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación, con especial atención en la reducción de residuos y su correcta segregación, la optimización del uso y consumo de energía y el diseño y la adquisición de productos y servicios más eficientes.

La Política de Medio Ambiente y Eficiencia Energética ha sido extendida a todos los hospitales del Grupo y difundida a los grupos de interés. Se encuentra disponible en la página web, en la intranet de la organización y expuesta en todos los hospitales.

Política de medio ambiente y eficiencia energética 

Quirónsalud, es la compañía líder en España en prestación de servicios sanitarios. Disponemos de una amplia red de hospitales y centros médicos en toda España, que cubren en conjunto todas las especialidades médicas y están dotados de la tecnología más avanzada y un prestigioso equipo de profesionales que unen su actividad asistencial a una valiosa vocación investigadora y docente, que contribuyen a la generación de nuevo conocimiento médico que aplicar a la mejora de la atención al paciente. Nuestro modelo de gestión está basado en un sólido compromiso con la excelencia.

En 2017, Quirónsalud se integra en la compañía alemana Helios (perteneciente al grupo Fresenius). El resultado de esta integración es la creación del primer operador hospitalario europeo y uno de los más importantes del mundo.

Nuestro modelo de sostenibilidad ampara la protección de nuestro entorno, esencial para la salud de la población, contribuyendo firmemente a la lucha contra el cambio climático y a un consumo eficiente de recursos. Somos firmes impulsores de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) trazados por Naciones Unidas a través del Pacto Mundial.



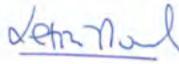
En este marco, el sistema de gestión de Quirónsalud incluye la gestión ambiental y energética bajo las normas de referencia fundadas en la mejora continua. Periódicamente fijamos objetivos y metas ambientales y energéticos, con el compromiso de asegurar la disponibilidad de información y recursos para lograrlos.

Mantenemos un firme compromiso de satisfacer los requisitos legales ambientales y energéticos y de otros requisitos de aplicación en nuestros centros.

Implantamos medidas de protección del medio ambiente y prevención de la contaminación, con especial atención a la reducción de residuos y su correcta segregación; la optimización del uso y consumo de la energía; el diseño y la adquisición de productos y servicios más eficientes. Con ello pretendemos lograr un beneficio para el medio ambiente y para la sociedad.

Apoyamos las actividades y los proyectos que mejoren el desempeño energético de los centros.

El compromiso ambiental constituye uno de nuestros pilares básicos sumándonos a la lucha contra el cambio climático y al reto de avanzar hacia una economía circular.


Director de Normativa y Calidad
15 de enero de 2021

El **Plan de Medio Ambiente del Grupo** se centra, principalmente, en los hospitales, por ser en ellos donde identificamos nuestros aspectos significativos y nuestros principales impactos.

Identificación de impactos ambientales significativos

Anualmente el Grupo identifica y evalúa los aspectos e impactos ambientales de las actividades y servicios en los hospitales, tanto en condiciones normales, como anormales y de emergencia, con el fin de determinar mediante el uso de unos criterios establecidos, aquellos aspectos ambientales que resultan significativos. Sobre los aspectos ambientales significativos se aplican objetivos de reducción, acciones de mejora y monitorización.

En el año 2021 se han identificado 193 aspectos ambientales significativos en el Grupo, siendo el 81% en condiciones normales de funcionamiento, el 2% en condiciones anormales y el 17% en condiciones de emergencia.

Los aspectos ambientales significativos se centran en el consumo de suministros y la generación de los distintos tipos de residuos. Específicamente en hospitales se distribuyen según su ámbito de la siguiente manera:

En el caso de Quironprevención, también se identifican y evalúan anualmente los aspectos ambientales significativos para trabajar en la minimización de su impacto. En 2021, se centraron en el consumo de suministros y en los residuos generados.



Seguimiento de los requisitos legales

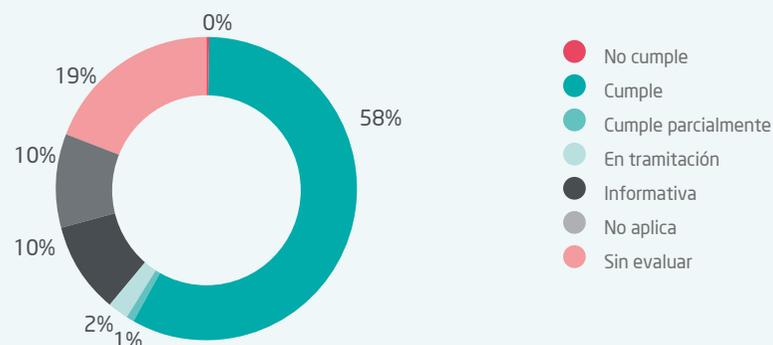
Semestralmente evaluamos el **grado de cumplimiento de los requisitos legales ambientales** a través de una herramienta específica que se aplica a todos los hospitales.

Se identifican y evalúan aspectos legales en materia de Calidad, Seguridad Industrial, Medio Ambiente, Protección de Datos y Prevención de Riesgos Laborales.

Las novedades legislativas se publican en la intranet a través de un **Boletín mensual informativo** sobre la nueva legislación publicada el mes anterior en la Unión Europea (Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE), Estado (Boletín Oficial del Estado (BOE) y las 17 Comunidades Autónomas junto con la información sobre ayudas y subvenciones, propuestas y borradores de legislación, así como las últimas noticias sobre estas materias y fichas legislativas de aplicación. Asimismo, se difunden a las áreas específicas responsables los avisos de nuevos requisitos a implementar en la compañía.

En 2021 se ha incrementado el total de requisitos legales a evaluar identificándose un total de 30.623 requisitos frente a los 22.927 del año anterior.

Evaluación de requisitos legales ambientales



Los propios hospitales son los responsables de poner en marcha los trámites necesarios y las acciones para el cumplimiento legal ambiental.

Durante el año 2021 no ha habido ningún expediente sancionador por incumplimientos ambientales en la compañía.



Objetivos de mejora ambiental

Se promueve la excelencia mediante un modelo de gestión de mejora continua que establece objetivos que implican a todos los niveles.

En 2021 se han establecido los objetivos ambientales en todos los hospitales encuadrados en las siguientes líneas estratégicas marcadas a nivel corporativo:

- ✓ **Concienciación ambiental**
- ✓ **Reducción de la huella de carbono**
- ✓ **Incremento de energía renovable.**

En el año 2021, los hospitales han tenido una gran implicación en la consecución de los objetivos ambientales con un 53% de cumplimiento y un 10% de mejora o tendencia positiva.

Los objetivos de optimización del consumo eléctrico no han podido alcanzarse en todos los hospitales, debido a que no se han podido generar ahorros generalizados. La necesidad extraordinaria de ventilación para cumplir con los requisitos de gestión de la pandemia COVID y la recuperación paulatina de la actividad sanitaria han hecho que el consumo eléctrico del grupo se haya incrementado.

Así mismo, los hospitales han puesto en marcha otros proyectos y acciones para mejorar los aspectos ambientales que son más pertinentes en cada centro. Al inicio de esta Memoria pueden consultarse algunos ejemplos de iniciativas desde nuestros hospitales.

Por su parte, Quironprevención ha centrado sus objetivos medioambientales en los residuos de material cortante y punzante, lanzando campañas de buenas prácticas respecto a la segregación de este material. Asimismo, se prevé el análisis de la implantación de un nuevo sistema de gestión de residuos que convierte los biosanitarios de tipo II y III en RSU, a través de autoclaves que compactan e inertizan los residuos, sin necesidad de que sean incinerados.

Comunicación y sensibilización ambiental

Durante todo el año se han llevado a cabo iniciativas de comunicación y sensibilización ambiental, con noticias relacionadas con días mundiales de interés ambiental.

A destacar las iniciativas llevadas a cabo el 5 de junio con motivo del **Día Mundial del Medio Ambiente**, promoviendo un concurso de ideas entre hospitales, así como la celebración el 22 de marzo del **Día Mundial del Agua**, concienciando sobre el cuidado del agua y la necesidad de disponer de ella para cuidar la salud.

Así mismo, en algunos hospitales se han llevado a cabo otras iniciativas puntuales de comunicación y sensibilización ambiental a través de cartelería y comunicaciones internas (ahorro de agua, ahorro de energía, ahorro de papel, fomento del uso de las escaleras, etc.) en el Hospital del Vallés, Hospital General de Catalunya, Hospital Sagrat Cor, Hospital de Córdoba y Centro Médico Teknon, entre otros.

El planeta del mañana empieza con tu idea de hoy

Sábado, 5 de junio:
Día Mundial del Medio Ambiente

¿Cuidas del medio ambiente en tu entorno de trabajo? Participa en el Concurso de Ideas por el medio ambiente de Quirónsalud para hacer realidad tus ideas y crear hoy una salud más sostenible. La idea ganadora será íntegramente financiada por la Fundación Quirónsalud.

Envía aquí tus propuestas

ONU programa para el medio ambiente

5 años

BEEMARINA RECICLA RESTAURA

quirónsalud
La salud persona a persona



Es de destacar también el concurso de ideas para reducir la huella de carbono desde HQS Córdoba y la difusión de un decálogo de buenas prácticas ambientales en HQS Huelva.

En 2021 se han retomado las formaciones en materia ambiental. Se han realizado varios cursos de “Gestión ambiental” y “Tendencias en sostenibilidad y RSC”, con el objetivo de extender la conciencia sobre la problemática ambiental global y explicar las últimas tendencias en la gestión ambiental, la lucha contra el cambio climático y la sostenibilidad.

Como ejemplo de formación específica en 2021, se ha realizado un curso de obligado cumplimiento en materia de adecuación a la normativa en sostenibilidad energética de las instalaciones consumidoras de energía ubicadas en el País Vasco (Ley 4/2019 de Sostenibilidad Energética del País Vasco, articulada mediante el Decreto 254/2020).

Los contenidos se clasifican en 4 actuaciones diferenciadas:

- ✓ Ahorro y eficiencia energética en el hogar.
- ✓ Ahorro y eficiencia energética en el trabajo
- ✓ Implantación y aprovechamiento de las energías renovables
- ✓ Uso eficiente y sostenible del transporte
- ✓

En Quiróprevención se emiten también diferentes comunicaciones periódicas en materia ambiental a través de la intranet corporativa.



24 DE NOVIEMBRE 2021 / NOTICIAS
Consumo productos ecológicos

#concienciaeco

En Quiróprevención impulsamos el **desarrollo sostenible**, somos conscientes de la relación del cuidado ambiente con la salud de las personas. El entorno de trabajo contribuye de forma concreta a afrontar los desafíos...



3 DE DICIEMBRE 2021 / NOTICIAS
Sostenibilidad energética

#sostenibilidad #renovables

Con el objetivo de dar cumplimiento a la legislación y normativa en materia de sostenibilidad energética, la **Comunidad Autónoma del País Vasco** está disponible en la Universidad QuirónSalud el curso de **Sostenibilidad Energética**



13 DE DICIEMBRE 2021 / NOTICIAS
Impresión a doble cara y en B/N

#CambioClimático

En Quiróprevención impulsamos el **desarrollo sostenible**. Trabajamos en políticas y acciones concretas para minimizar el **impacto ambiental**. La deforestación es, de hecho, la **segunda causa principal del cambio climático** después...



8 DE JUNIO 2021 / NOTICIAS
Día Mundial Océanos

#DiaMundialdelosOcéanos #SalvarNuestroOcéano

El 8 de junio se celebra el **Día Mundial de los Océanos**, una fecha establecida por la ONU con el objetivo de concienciar sobre la importancia que tienen los océanos para todas las especies. Dos tercios de la...



22 DE OCTUBRE 2021 / NOTICIAS
Día mundial Contra el Cambio Climático #CambioClimático

Día Internacional contra el Cambio Climático ONU

Esta jornada nace con el objetivo de concienciar a los ciudadanos sobre la huella humana en los gases de efecto invernadero y contribuye directamente al logro de Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 13...

Consumo eficiente de recursos



La utilización racional de los recursos es prioritario para el Grupo Quirónsalud, adoptando tecnologías, productos y servicios que logren un uso mas sostenible y eficiente.

Nuestra misión es preservar la salud de las personas y somos conscientes de que, para ello, necesitamos mantener ecosistemas saludables.

Eficiencia energética

La estrategia corporativa de 2021 incluyó objetivos específicos para la renovación de instalaciones y equipos por tecnología con mejoras energéticas.

7 Hospitales cuentan con Certificación ISO 50001: Sistema de Gestión de la Energía

El 100% de la energía eléctrica consumida por Quironprevención proviene de fuentes renovables.

No podemos olvidar que los centros hospitalarios son instalaciones con un consumo elevado y permanente de energía, ya que se mantienen en funcionamiento las 24 horas del día 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, incrementando año a año los objetivos y las medidas tomadas para su optimización y, en consecuencia, para la reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero a la atmósfera asociadas a dicho consumo.

Estos objetivos son mantenidos anualmente y medidos de forma detallada, especialmente en los hospitales certificados en gestión de la energía (ISO 50001). Contamos con 7 hospitales certificados conforme a este esquema, como certificación específica y adicional que se centra en el uso y consumo de energía.

Asimismo, conscientes de que el consumo de energía tiene influencia sobre las emisiones a la atmósfera y el consecuente cambio climático, se realiza un control mensual del consumo energético en cada hospital, analizándose periódicamente los resultados en colaboración con un gestor energético que asesora en la optimización del uso de la energía.

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, colectores solares, etc.

La estrategia corporativa de 2021 incluyó objetivos específicos para mejoras energéticas, proponiendo a todos los hospitales destinar al menos el 5% del presupuesto de reposición en inversiones para renovación de instalaciones y equipos por tecnología más eficiente.

Durante el año 2021 destacamos algunas medidas enfocadas a la disminución del consumo energético de nuestros hospitales:

- ▶ Sustitución de enfriadoras y bombas de calor por equipos más eficientes energéticamente y con uso de gases refrigerantes con mínimo impacto ambiental en los siguientes hospitales: Fundación Jiménez Díaz, Hospital Infanta Elena, Hospital Infanta Luisa y HQS Sagrat Cor.
- ▶ Se han iniciado Proyectos de instalación de placas fotovoltaicas en el HQS Sagrat Cor y en el Hospital de Villalba.

- ▶ Con la finalidad de iniciar su ejecución en 2022, se han licitado y preadjudicado los Proyectos de instalación de placas fotovoltaicas en los siguientes Hospitales: Hospital Universitario General de Cataluña, Córdoba, Teknon, Murcia, Torrevieja, Infanta Elena, Madrid y Palmaplanas.

Otras medidas implantadas en los hospitales del Grupo incluyen la sustitución de luminarias por LED, modificaciones y ajustes de los sistemas de climatización y calefacción, instalación de interruptores con temporizador, configurado los ordenadores para optimizar el consumo de electricidad, cambios de maquinaria por otras más eficientes, así como el control y la monitorización de consumos eléctricos.

Asimismo, como cada año, en 2021 se realizaron campañas de concienciación sobre el uso responsable de la energía.

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

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



Los centros que cuentan con la Certificación del Sistema de Gestión Energética según la norma UNE ISO 50001 son:

- ▶ Hospital Universitario Rey Juan Carlos
- ▶ Hospital Universitario Infanta Elena
- ▶ Hospital La Luz
- ▶ Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz
- ▶ Hospital Universitario General de Villalba
- ▶ Hospital Ruber Internacional
- ▶ Hospital Quirónsalud Córdoba

En 2021, 6.657 MWh de consumo eléctrico y 19 MWh de gas natural corresponden a Quironprevención. Desde 2020, el 100% de su consumo eléctrico es de origen renovable.

Indicadores de consumo energético en Grupo Quirónsalud

Durante el año 2020 ya se comenzaron 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).

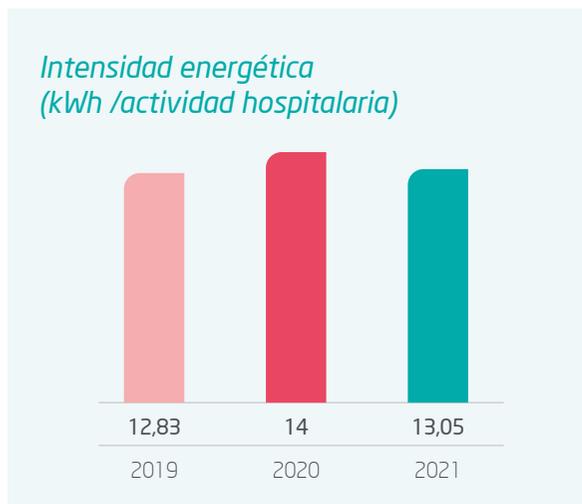
En 2021 hemos continuado optimizando los procesos de reporte interno, a fin de poder aportar resultados de indicadores globales y también desglosados para todo el Grupo.

Se presentan a continuación resultados de los principales indicadores y su comparativa con el anterior ejercicio. En sucesivos ejercicios, se seguirá reportando sobre indicadores globales de Grupo y se podrá analizar su evolución.

Consumo energético (MWh)	2020	2021
Consumo eléctrico	250.753	258.825
Consumo de gas natural	105.077	114.014
Consumo de GLP	1.492	1.659
Consumo de biomasa	70	392
Consumo de gasoil	3.149	4.354
Consumo de energía fotovoltaica	74	38
Consumo de energía eléctrica por cogeneración	122	120
Consumo de energía térmica por cogeneración	352	272
Consumo de energía térmica solar	651	586
TOTAL	361.741	380.260

El consumo energético total del Grupo se ha visto incrementado en 2021 a la vez que se incrementa la actividad, la superficie de los centros y el equipamiento instalado. Es de destacar el aumento en el consumo de energía procedente de fuentes renovables.

Si bien el consumo total ha aumentado, los indicadores relativizados a la actividad ⁽¹⁾ evidencian una mejoría notable respecto al periodo anterior, siendo además el 2020 un año excepcional en cuanto a presión asistencial y actividad específica derivada de la atención a la pandemia.



(1) 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.

28.109.469 actos asistenciales contabilizados en 2021 frente a 22.034.100 en 2020 y 24.547.068 en 2019.



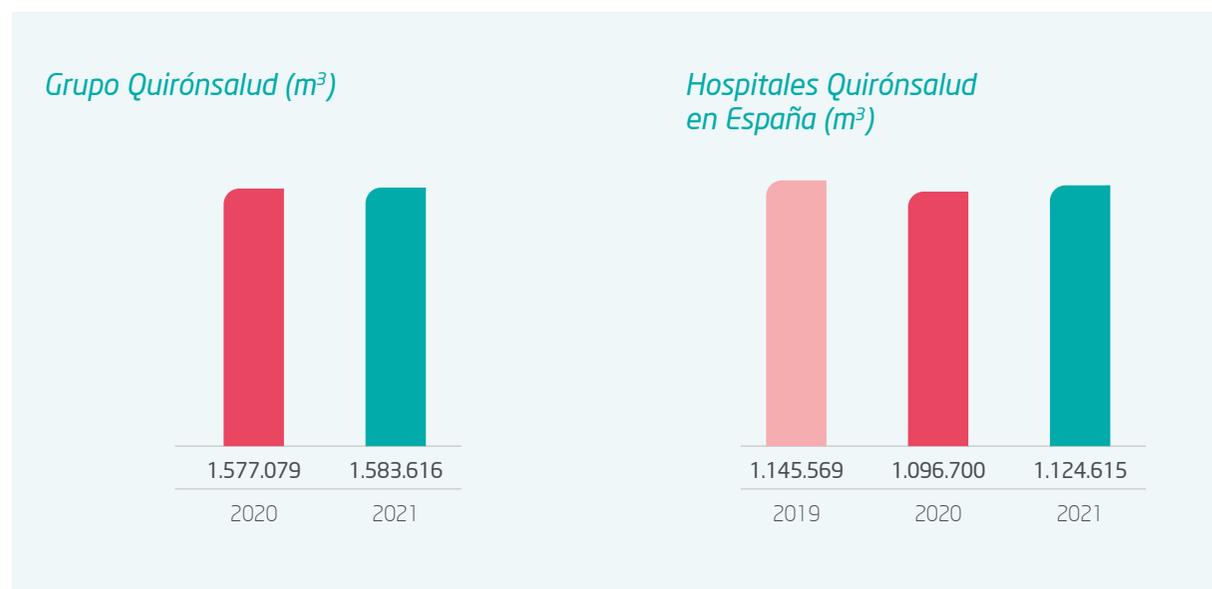
Consumo de agua

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.

En los diferentes centros se continúan implantando 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 se ha optimizado desde el 2020 para alcanzar a la totalidad de nuestros centros y actividades. Se aportan los resultados de 2021 correspondientes al Grupo Quirónsalud y su comparativa con el ejercicio anterior.

Considerando también los centros de LATAM, así como Quironprevención, el dato de **consumo total de agua del Grupo Quirónsalud** fue en 2021 de **1.583.616 m³**.



Se refleja un aumento leve en el consumo global, a pesar del importante incremento de la actividad. Esta mejora se pone de manifiesto a través del indicador de consumo de agua por acto asistencial en nuestros centros en España.

En 2021, este consumo de agua supuso **40 litros por acto asistencial**, frente al valor de 41 obtenido en el ejercicio anterior.

Consumo de gases y otras materias primas

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 referidos a la actividad de Quirónsalud en España, con objeto de poder efectuar una comparativa entre los dos últimos ejercicios:

Consumo de gases	2020	2021
Consumo de N ₂ O empleado como gas anestésico (kg)	45.600	45.847
Consumo de gases refrigerantes (kg)	2.685	1.88 ⁽¹⁾

En algunos hospitales se han llevado a cabo acciones concretas para prevenir fugas de gases de efecto invernadero, entre otras:

- ▶ Inversión para eliminación de fugas de gases refrigerantes de los equipos de climatización en el Hospital del Vallés y Hospital General de Catalunya.
- ▶ Ajuste sobre los equipos de anestesia para reducir las fugas de gases de efecto invernadero, reduciendo el flujo de gas fresco en el HQS Córdoba.

Por otra parte, 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, eliminando vasos de un solo uso, sustituyendo botellas por fuentes de agua y empleando material biodegradable.

(1) En 2021, 19 kg de los gases refrigerantes contabilizados correspondieron a Quironprevención.

Comprometidos en la lucha contra el cambio climático



La emergencia climática supone la mayor amenaza actual para la salud, por tanto, ahora más que nunca, el compromiso del Grupo Quirónsalud se pone de manifiesto en acciones que nos permiten reducir el impacto de nuestras actividades en el clima.

Los objetivos corporativos de Quirónsalud están alineados con la lucha contra el cambio climático. Por ello, dentro de la estrategia anual que se despliega en nuestros centros, se han establecido objetivos para el análisis de la huella de carbono corporativo, la implantación de medidas de reducción de energía y la valoración de acciones de reducción de dicha huella en los hospitales.

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

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

En relación con los equipos que contienen gases fluorados de efecto invernadero, como equipos de climatización, la organización realiza además los controles de fugas pertinentes según lo establecido en la normativa vigente.

Para la integración de Quirónsalud en la estrategia de cambio climático de su matriz, Fresenius, se ha hecho una primera aproximación a la identificación de riesgos de cambio climático y sus posibles medidas de mitigación. En 2021 hemos participado en reuniones con Fresenius para aportar información de Quirónsalud a su huella de carbono global. Para ello, facilitaros unas píldoras formativas y compartimos información sobre la fuente de los datos de Quirónsalud, así como su confianza para el cálculo de incertidumbre.

No se ha identificado hasta el momento un riesgo significativo en cuanto a posible afección del cambio climático sobre las actividades del Grupo; no obstante, se evaluará si es conveniente implementar medidas que puedan mitigar este riesgo potencial.



Estudio de emisiones

Manteniendo nuestro compromiso, en 2021 hemos desarrollado un año más el estudio de emisiones que iniciamos 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 venimos desarrollando junto con la Fundación Ecología y Desarrollo (Ecodes) y CeroCO₂, iniciativa pionera en España cuyo objetivo es reducir el impacto provocado en el clima como consecuencia del desarrollo de una actividad, facilitando y promoviendo la implicación de todos los actores sociales.

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

Las emisiones totales de Quirónsalud en 2021 han disminuido en un 11% con respecto al año anterior (-12.731,10 tCO₂e)

La evolución del indicador de actividad entre 2016 y 2021 es positiva y significativa con un -56%

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

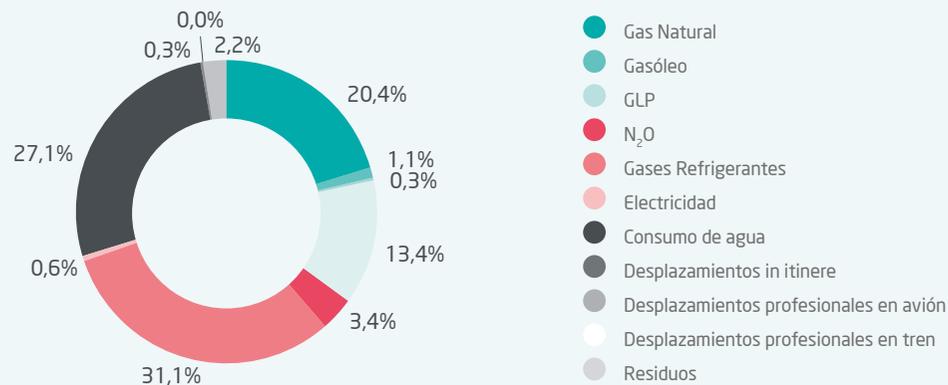


La huella calculada en 2021 para la actividad total del Grupo Quirónsalud fue de 119.251,83 tCO₂e frente a las 121.647 tCO₂e del ejercicio anterior.

- Esta disminución se debe principalmente a una menor emisión de las fuentes de consumo de agua (-1.282 tCO₂e y -66,4%), consumo de electricidad (-19.632,67 tCO₂e y -38,19%), desplazamientos en tren (-13 tCO₂e y -35,1%), y producción de residuos (-462,79 tCO₂e y -16,8%). Sin embargo, los consumos de dichas fuentes se ven aumentados, por lo que la disminución es debida a una bajada en los factores actualizados del 2021 por los Organismos Oficiales.
- La evolución de las fuentes asociadas a los desplazamientos profesionales en avión y desplazamientos in itinere también se ve aumentada (+120 tCO₂e y +58,8%, y 6.216 tCO₂e y 29% respectivamente). La primera motivada por la cesión de las restricciones de movilidad y la segunda por un mayor número de empleados.
- Las emisiones derivadas del consumo de gas anestésico N₂O, consumo de gasóleo, consumo de gas natural y consumo de GLP aumentan del orden de 13%, 11,60%, 38% y 9% en 1.578, 1.748 y 36 tCO₂e respectivamente, debido a un mayor consumo de éstos.
- Se observa una disminución del 28% (-1.346 tCO₂e) de las emisiones producidas por la fuga de gases refrigerantes y, por tanto, menos kg de gas recargado.

Emisiones Totales Grupo Quirónsalud 2021 por fuentes

Reparto de emisiones por fuentes Grupo Quirónsalud



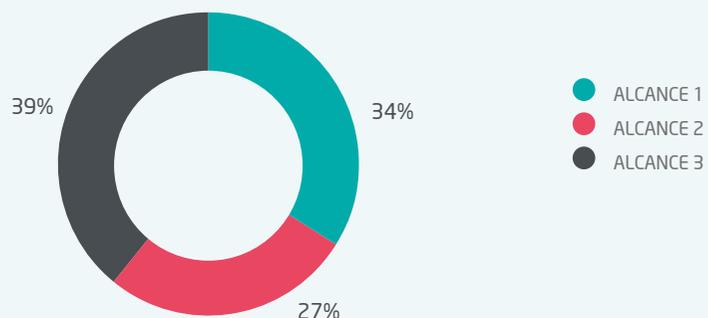
- Las emisiones de los centros Quirónsalud suponen un 86% (102.276,95 tCO₂e) del Grupo, mientras que las emisiones de los centros Quirónprevención equivalen al 14% restante (16.974,88 tCO₂e).
- La fuente principal de emisión es el consumo de electricidad, suponiendo el 27% de las emisiones totales del Grupo Quirónsalud.
- La segunda fuente es el desplazamiento in itinere de los empleados de Quirónsalud, suponiendo un 23%, mientras que la tercera es el consumo de gas natural con un 18% de las emisiones totales.
- El consumo de N₂O, el transporte de mensajería de y las fugas de refrigerantes son la cuarta, la quinta y la sexta fuente de emisión con un 11%, 10% y 3% de las emisiones totales del Grupo respectivamente.
- La generación de residuos, desplazamientos profesionales en coche, tren y avión, consumo de agua, consumo de gasóleo y GLP, no superan ninguna el 3%.

Evolución de las Emisiones de Gases Efecto Invernadero de Quirónsalud 2020/2021

Fuentes de Emisión	Emisiones año 2020 (tCO ₂ e)	Emisiones año 2021 (tCO ₂ e)	Variaciones 2020/2021 (tCO ₂ e)	Variaciones 2020/2021 (%)
Gas Natural	19.153,36	20.900,89	1.747,53	9,12%
Gasóleo	810,02	1.118,19	308,17	38,04%
GLP	320,11	355,82	35,71	11,60%
N ₂ O	12.084,00	13.662,26	1.578,26	13,06%
Gases Refrigerantes	4.851,82	3.505,66	-1.346,17	-27,75%
Electricidad	51.405,48	31.772,81	-19.632,67	-38,19%
Consumo de agua	1.932,48	650,17	-1.282,32	-66,36%
Desplazamientos in itinere	21.464,72	27.680,23	6.215,51	28,96%
Desplazamientos profesionales en avión	204,03	324,10	120,07	58,85%
Desplazamientos profesionales en tren	35,88	23,29	-12,59	-35,09%
Residuos	2.746,14	2.283,35	-462,79	-16,85%
Total	115.008,05	102.276,95	-12.731,10	-11,1%

Emisiones Totales Grupo Quirónsalud 2021 por alcances

Reparto de emisiones por Alcances Grupo Quirónsalud



- ▶ La mayoría de las emisiones están dentro de las emisiones indirectas de alcance 3, reflejando la vuelta de la actividad en cuestión de movilidad.
- ▶ Las emisiones directas del alcance 1 suponen el 34% de las emisiones totales del Grupo Quirónsalud (40.529,42 tCO₂e)
- ▶ Las emisiones indirectas del alcance 2 suponen el 27% de las emisiones totales del Grupo Quirónsalud (31.772,81 tCO₂e)
- ▶ Las emisiones indirectas del alcance 3 se corresponden con el 39% de las emisiones totales del Grupo (46.949,40 tCO₂e).



Evolución de las emisiones Grupo Quirónsalud 2021 por actividad, por empleado y por superficie construida

Se muestran a continuación los resultados en los principales indicadores y su evolución desde el ejercicio 2016, en el que comenzamos con este estudio, observándose una **evolución positiva en las emisiones**:

Indicadores	2016	2017	2018	2019	2020	2021	% evolución 2016/2021
Quirónsalud							
tCO ₂ e/empleado	3,71	3,26	3,87	3,8	3,29	2,65	-28,53%
kgCO ₂ e/m ² (construida)	96,54	88,14	89,9	85,36	66,65	55,50	-42,51%
kgCO ₂ e/m ² (útil)	119,89	109,61	119,96	-	-	-	-
kgCO ₂ e/acto asistencial	6,06	4,76	4,82	4,44	4,24	2,64	-56,41%
							% evolución 2018/2021
tCO ₂ e/cama	-	-	15,6	15,16	11,79	9,06	-41,90%
Quironprevención							
tCO ₂ e/empleado	-	-	0,88	0,93	0,56	0,68	-23,29%
Grupo Quirónsalud							
tCO ₂ e/empleado	-	-	3,27	3,31	2,85	2,35	-28,26%

Nuestros centros medianos y pequeños han logrado alcanzar también mejoras significativas, del 11,5% y 7,5% respectivamente.

En 2021, las emisiones de los Hospitales Grandes, que suponen el 42% de las emisiones totales del Grupo Quirónsalud, han disminuido en conjunto en un 9,5%.

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.

Varios hospitales grandes del Grupo han alcanzado reducciones del orden de un -20%, destacando el Hospital Universitario Sagrat Cor con un -29,4% y el Hospital Universitario General de Catalunya con un -20,8%.

En el caso específico de **Quirónprevención**, sus emisiones totales han aumentado en un 342% (+13.131 tCO₂e), debido principalmente a la inclusión de la nueva fuente de transporte de mensajería y en menor grado a la inclusión de las nuevas fuentes en su alcance 3, consumo de agua, papel y tóner, comparativamente con años anteriores.

Existe un aumento principal en las fuentes comparables con el año 2020, que corresponde a las emisiones por la fuga de gases refrigerantes (+509% y +64 tCO₂e), desplazamientos profesionales en avión (+251% y +435,32 tCO₂e) desplazamientos profesionales en coche (+28% y +741,17 tCO₂e), y consumo de gas natural (+84% y +1,82tCO₂e).

En el periodo anterior, las emisiones totales de Quirónprevención habían disminuído en un -31% respecto al ejercicio 2019, situación claramente vinculada a la contratación de energía renovable desde mayo del 2020 para todos sus centros, así como a las restricciones sanitarias en movilidad por la situación de pandemia.

Gracias a estos cálculos que se realizan anualmente, el Grupo Quirónsalud puede seguir la evolución de sus emisiones de CO₂e y controlar cuáles son sus principales fuentes de emisiones (alcances 1 y 2, y las más significativas de alcance 3).

Esto nos 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 Quironsalud 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*).

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.



En 2021 hemos continuado nuestro trabajo con el Clúster, el cual ha presentado el informe **'Cero emisiones netas: Las empresas en España ante el reto de la descarbonización'**.

Este documento presenta las **seis claves en la senda de descarbonización del sector privado**: el compromiso con las cero emisiones netas, el Alcance 3 - las emisiones indirectas que se producen en la cadena de valor de las empresas-, la neutralización, las energías renovables y la electrificación, el riesgo climático y la visión holística de los retos ambientales.



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.

Se ha seguido avanzando en iniciativas enfocadas a promover una **movilidad sostenible** entre los empleados.

En 2021, algunos de nuestros hospitales han creado aparcamientos para patinetes y bicicletas y se han creado algunas plazas de aparcamiento con conexión para vehículo eléctrico, en cumplimiento de la Ley de transición energética y cambio climático (Ley 7/2021).

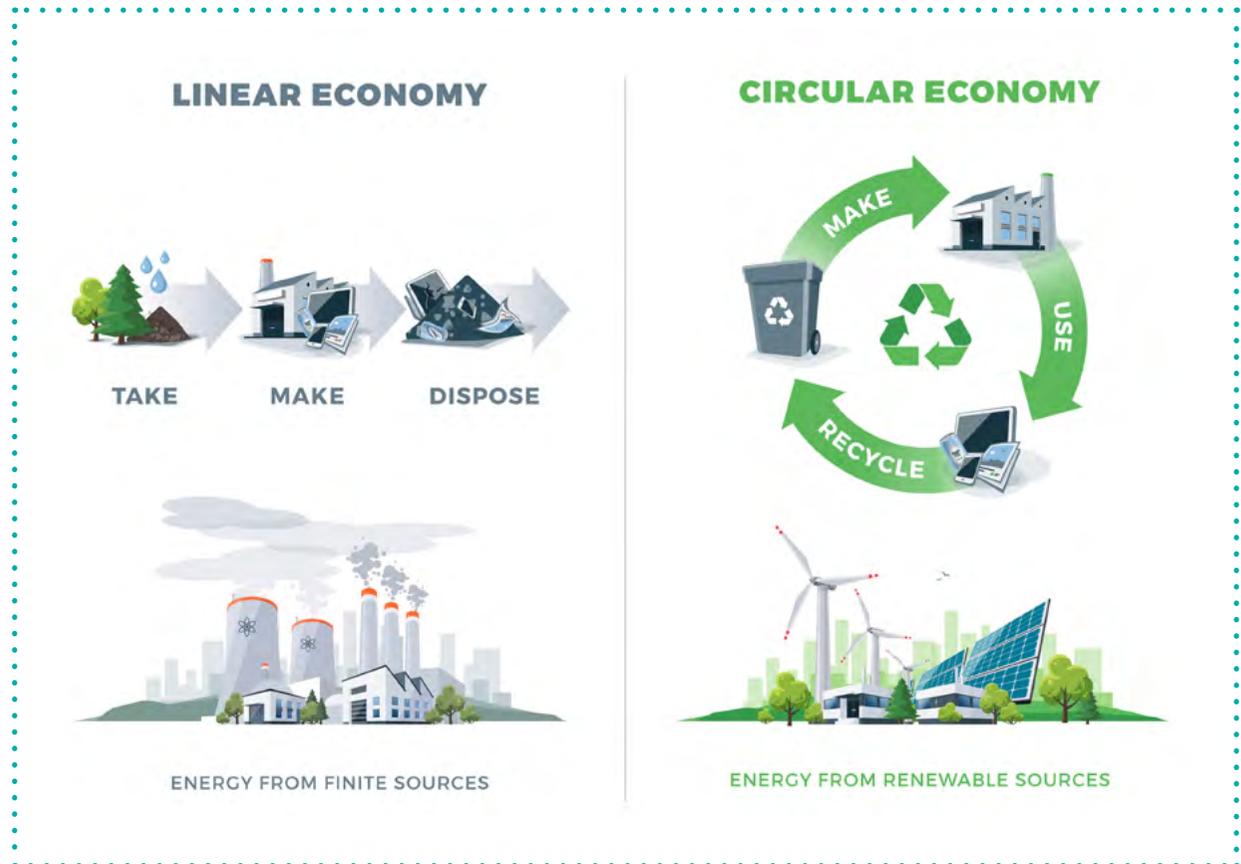


Gestión de residuos y economía circular



Entendemos la economía circular 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 transformación digital en la que estamos inmersos alcanza a todos nuestros ámbitos de actuación y se refleja también en la minimización de nuestro impacto ambiental.



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.

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

Como consecuencia de las actividades desarrolladas en los centros, los residuos generados por el Grupo Quirónsalud se clasifican en cuatro grupos principales que a su vez se integran principalmente dentro de las categorías de residuos peligrosos y no peligrosos:

- ▶ 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 que 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 optimizar la segregación de residuos reciclables de forma separada del resto de residuos asimilables a urbanos.

Clínica Rotger La Clínica Especialidades

17 de mayo, Día Mundial del Reciclaje

Reducir, Reutilizar y Reciclar, las tres R que dan salud al planeta

En Quirónsalud creemos que las tres R: reducir, reutilizar y reciclar, son la base para crear un planeta más sano y sostenible.

Por eso, al usar la R de reciclar, recuerda:

- Envases al contenedor amarillo.
- Papel al contenedor azul.

Con este pequeño gesto, crearás un planeta más sostenible.

Durante el año 2021 se han implementado proyectos y acciones enfocadas a minimizar o eliminar el uso del plástico.

En 2021 a nivel corporativo se ha iniciado el proyecto **“eliminación de plástico desechable”**, alineándonos con la Directiva 2019/904 (UE), cuyos objetivos fundamentales son:

- ▶ Establecer medidas destinadas a **proteger el medio ambiente y la salud humana**, mediante la **prevención y reducción de la generación de residuos** y sus impactos adversos en el medio ambiente. También mediante la **reducción** del impacto global del **uso de los recursos** y la **mejora de su eficiencia**.
- ▶ **Limitar los plásticos de un solo uso**, incluyendo restricciones a su introducción en el mercado y obligaciones de información al consumidor para prevenir y reducir su impacto en el medio ambiente y en la salud humana.

Para ello se ha mantenido una reunión con todas las direcciones de enfermería, y/o mandos intermedios (incluidas las gobernantas), y se ha puesto a su disposición un formulario que recoge qué elementos plásticos se utilizan en los hospitales. Con esta información se han

analizado las alternativas disponibles en el mercado para minimizar los consumos y los residuos de plástico.

Se ha puesto en marcha un **proyecto de eliminación de materiales de un solo uso de plástico en las áreas de restauración**, buscándose alternativas de todos los productos en formatos biodegradables.

Indicadores de generación de residuos no peligrosos:

Para el cálculo de los datos del Grupo en España se ha mantenido la misma metodología que en periodos anteriores: se seleccionaron 10 hospitales, en los cuales la recogida de residuos no peligrosos se realiza a través de un gestor privado, dado que en el resto de los centros la recogida de estos residuos lo realiza el ayuntamiento y no se dispone de datos. Para calcular la generación total de residuos no peligrosos de Quirónsalud España, se recogieron los kilos de residuos asimilables a urbanos, envases ligeros segregados y papel/ cartón segregado de estos 10 hospitales asociándolos al número de camas que tiene cada hospital, obteniéndose una media de kilos generados por cama. Esta media de kg/cama se extrapoló al resto de los hospitales del Grupo en España.

A continuación, se muestran los resultados de generación de residuos no peligrosos referidos únicamente a la actividad del Grupo en España, con objeto de poder efectuar una comparativa entre los ejercicios 2020 y 2021, ya que para 2021 se aporta posteriormente el dato incluyendo LATAM:

Quirónsalud España	2020	2021 ⁽¹⁾
Residuos no peligrosos (t)	15.030	17.207

En 2021, se ha recogido así mismo el dato de residuos no peligrosos generados incluyendo QS LATAM (1.310 t) y QS España. Para próximos ejercicios se mantendrá esta información y se podrá efectuar comparativo año a año.

GRUPO QUIRÓNSALUD	2021
Residuos no peligrosos (t)	18.517

(1) En 2021, 53 t correspondieron a Quironprevención.

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 peligrosos:

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 Quironprevención, para lograr indicadores cada vez más precisos que nos permitan valorar de manera fiable la evolución en nuestra gestión ambiental y acometer las medidas necesarias por actividades y centros.

A continuación, se muestran los resultados para los indicadores de generación de residuos peligrosos referidos únicamente a la actividad del Grupo en España, con objeto de poder efectuar una comparativa entre los ejercicios 2020 y 2021, ya que en el 2021 se aporta posteriormente el dato global incluyendo LATAM:

Quirónsalud España	2020	2021 ⁽¹⁾
Residuos peligrosos (t)	3.858	2.837

En 2021, se ha recogido así mismo el dato de residuos peligrosos generados incluyendo QS LATAM (1.357 t) y QS España. Para próximos ejercicios se mantendrá esta información y se podrá efectuar comparativo año a año.

GRUPO QUIRÓNSALUD	2021
Residuos peligrosos (t)	4.194

(1) En 2021, 37 t corresponden a Quironprevención.

Desperdicio alimentario

Durante el periodo 2021, los sistemas de gestión de la restauración colectiva del Grupo se encaminan hacia la mejora en la producción. Estos procesos mejorarán el control de mermas y por tanto disminuirán el desperdicio alimentario.

Para la gestión de restauración se ha implantado el *programa Sighore*, una herramienta que permite ajustar los stocks de materia prima a la producción necesaria y reducir de manera considerable 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.

Adicionalmente, se está implantando un *sistema de solicitud de dietas corporativo, "Dietools"*, que permite conocer los históricos de peticiones para mejorar con esta información la gestión de compras y stocks necesarios para la prestación del servicio. Los centros que han implantado esta herramienta en 2021 son: Hospital San José, Complejo Juan Bravo, Hospital Sur, Hospital Quirónsalud Madrid, Hospital Quirónsalud Valle de Henares, Hospital Quirónsalud Vallés, Hospital General de Cataluña, Hospital Sagrat Cor, Hospital Quirónsalud Málaga, Hospital Quirónsalud Albacete, Hospital Santa Cristina y Hospital Clideba.

Asimismo, en 2021 se ha analizado la viabilidad de incorporación al proyecto "Too Good to go", una aplicación de móvil para que las cocinas/cafeterías de los hospitales puedan incluir las mermas de producción una vez finalice el servicio, y mediante la cual los usuarios de la APP pueden adquirirlos a un precio reducido. Este proyecto se pondrá en marcha en 2022.

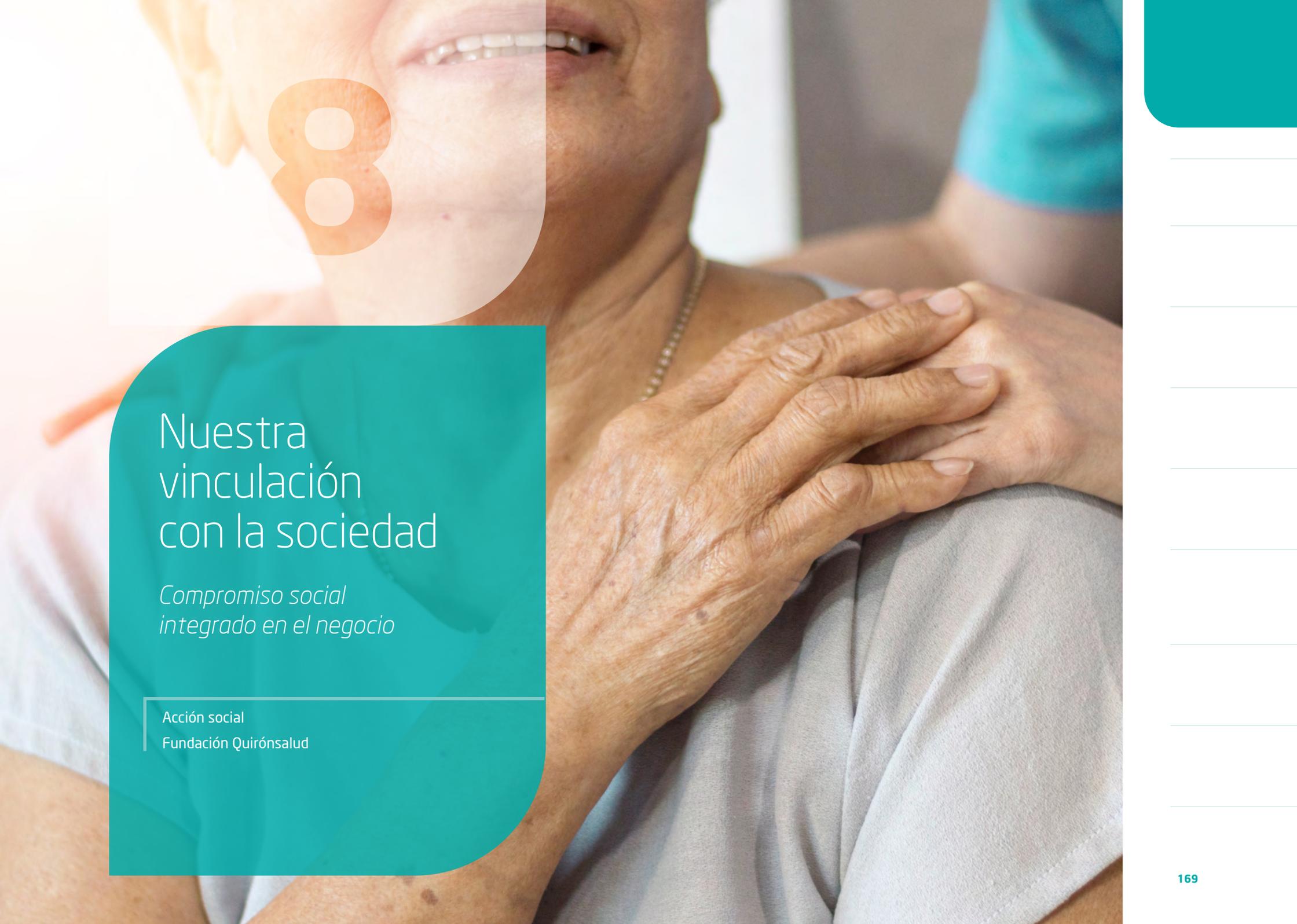
No se dispone por el momento de resultados de indicadores cuantitativos de Grupo sobre desperdicio alimentario.

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

*Compromiso social
integrado en el negocio*

Acción social
Fundación Quirónsalud

Acción social

Como grupo sanitario de referencia, **en Quirónsalud entendemos la acción social integrada en nuestro negocio:** 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.

Nuestro crecimiento como Grupo hospitalario incide directamente en la creación y fomento del empleo en aquellos lugares donde el Grupo desarrolla su actividad, haciéndose especialmente notable, gracias a la expansión continuada de la red, en los lugares donde se ponen en marcha nuevos centros. Esto ha continuado siendo así en 2021, en el que la actividad del Grupo ha seguido creciendo y se han incorporado más de 3.000 nuevos profesionales, lo que supone un dato de empleo un 8,9% superior al del ejercicio 2020.

Asimismo, a lo largo del 2021, hemos mantenido nuestro compromiso para superar la situación de pandemia vivida, coordinando todos los medios humanos y materiales de nuestra red asistencial y adaptándonos a la situación en cada una de las fases que hemos ido viviendo,

Nuestra prioridad en 2021 ha sido contribuir de manera solidaria a la salud de toda la población y a la cobertura de las necesidades sociales básicas de los colectivos más vulnerables.

dando lo máximo para ayudar al mayor número posible de personas y para contribuir a superar la emergencia nacional provocada por la COVID-19.

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:

- ▶ Atención y acompañamiento a colectivos de pacientes
- ▶ Cooperación internacional
- ▶ Actividades de promoción de la salud
- ▶ Patrocinios

Atención y acompañamiento a colectivos de pacientes

Los Centros del Grupo han protagonizado en 2021 un gran número de iniciativas y proyectos enfocados a colectivos que siguen siendo prioritarios para Quirónsalud, 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.

A lo largo del 2021, hemos seguido poniendo especial foco de atención en ofrecer a los **pacientes ingresados por COVID-19** una asistencia personalizada, acompañándolos para mejorar la experiencia durante la hospitalización, tanto la suya propia como la de 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 2021 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.

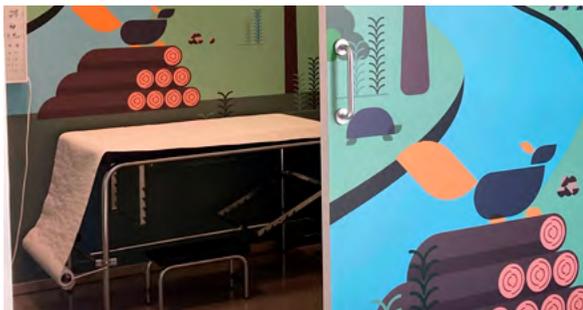
El objetivo es crear una conexión con nuestros pacientes pediátricos y sus familiares de manera que encuentren en Quirónsalud un aliado para cuidar su salud en todas las etapas de su crecimiento. Hemos creado un universo de contenidos didácticos, educativos y lúdicos, cuyo eje central serán las aventuras 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.



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.

Como ejemplo, en abril de 2021, [Quirónsalud Zaragoza](#) reforzó su apuesta por la atención pediátrica con nueva web: un nuevo espacio en el Hospital de Día y la incorporación de otras especialidades médicas con el objetivo de ofrecer una atención integral, personalizada y continuada a los niños y a sus familias desde antes del nacimiento del bebé hasta los 16 años.

Asimismo, esta nueva Unidad de Pediatría también cuenta con instalaciones totalmente renovadas para hacerlas más amables y cercanas para nuestros pacientes pediátricos gracias a Kenko, el proyecto pediátrico de Quirónsalud.



Nueva Unidad de Pediatría, Hospital Quirónsalud Zaragoza

Este proyecto pediátrico se ha extendido también a nuestros centros en Latinoamérica, como es el caso de la Clínica El Prado, uno de nuestros hospitales en Colombia, que en el mes de octubre de 2021 puso en marcha la iniciativa de Kenko.

Hacia el colectivo de **mujeres** son numerosas las acciones específicas desarrolladas desde nuestros centros, por ejemplo, el [Hospital Quirónsalud Marbella](#) ha suscrito en 2021 un convenio con la Asociación Española Contra el Cáncer para la mejora asistencial de las pacientes intervenidas de cáncer de mama durante el periodo de recuperación; este proceso de superación de la enfermedad es un camino duro, y es muy importante que la paciente sienta la calidez del personal sanitario que la atiende y que se le ofrezca apoyo emocional en todo momento.

También **los pacientes mayores** son un colectivo especial para Quirónsalud, por su vulnerabilidad y sus necesidades especiales. Desde muchos de nuestros centros se ponen en marcha iniciativas que faciliten el bienestar de estos pacientes y sus familias.

Es el caso de colaboraciones para el desarrollo de aplicaciones tecnológicas enfocadas a una asistencia domiciliar efectiva, pautas para evitar caídas o publicaciones específicas de nuestros geriatras resaltando la importancia de prepararnos como familiares

antes del alta de los pacientes mayores, especialmente los más frágiles, siendo prioritario para Quirónsalud acompañar en este proceso.

Al inicio de esta Memoria, así como en el capítulo correspondiente a pacientes y sus familias, se han mostrado ya numerosas iniciativas de nuestros centros para el acompañamiento a colectivos específicos.



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.

Destacamos en 2021 la continuidad en la colaboración de Quirónsalud con la Fundación Recover, iniciada ya en 2007 y mantenida a lo largo de todos estos años.

- ▶ Programa Telemedicina: sanidad que conecta
- ▶ Programa Hospitales: una red de salud
- ▶ Programa de Formación: Capacitando el futuro
- ▶ Donaciones en especie
- ▶ Coordinación de actividades

Quirónsalud ha hecho en 2021 una donación de 328.418 euros a la Fundación Recover, de los cuales, 250.000 euros han sido donación económica y 78.418 euros donación en especie.

Como principales actividades de Recover en las que Quirónsalud ha tenido un protagonismo notable a lo largo del 2021 se destacan las siguientes:



- ✓ **Nutrición infantil.** Ha sido en este ejercicio en el que el peso de los proyectos vinculados directamente con esta temática han cobrado mayor relevancia, y es que sin duda es una prioridad, allí donde el 32% de los menores sufren de malnutrición crónica o aguda, estadios que se han visto agravados con la pandemia de COVID19. En Telemedicina, con el proyecto Nutri m (601 beneficiarios) y la nueva comunidad de Pediatría y Malnutrición infantil (12 centros participantes), y en el programa de Hospitales, con la campaña de Nutrición infantil en Haití.
- ✓ **Campanas de formación y sensibilización.** En 2021, con las posibilidades de movilidad aun limitadas, se ha participado en proyectos dirigidos a atender diversas patologías: Cáncer de cérvix, donde además de organizar una campaña en Camerún (697 mujeres diagnosticadas y tratadas), se ha organizado una Jornada con una participación de más de 100 profesionales sanitarios, y se ha elaborado el III Informe Recover centrado en esta temática, contando con la participación de 3 voluntarias del HURJC.

Asimismo, se ha ampliado la campaña de paludismo dirigida a prevenir y tratar esta enfermedad entre los más pequeños (1.059 niños beneficiados), reforzando esta temática con una píldora formativa en telemedicina. También se ha repetido la campaña de prevención contra el COVID19, conjuntamente con la comunidad COVID 19 y las píldoras formativas sobre esta temática, y se han seguido apoyando las campañas rurales de sensibilización en áreas rurales, así como las de mujeres embarazadas (655 mujeres beneficiadas).

- ✓ **Formación online.** El camino ya iniciado en 2020 se ha reforzado durante 2021, con nuevas formaciones y llegando a más de 300 personas inscritas, la cifra más elevada desde que se comenzó con la formación en Recover. Esta formación se desarrolla gracias a la cesión de nuestra plataforma de e-learning, así como con la participación de nuestros voluntarios en diversas formaciones.
- ✓ **Mejora en accesos telemáticos.** En 2021, gracias a la colaboración con Quirónsalud, Recover dispone por fin de una App para el uso de la Telemedicina y de una plataforma tecnológica para el programa de Nutri m.

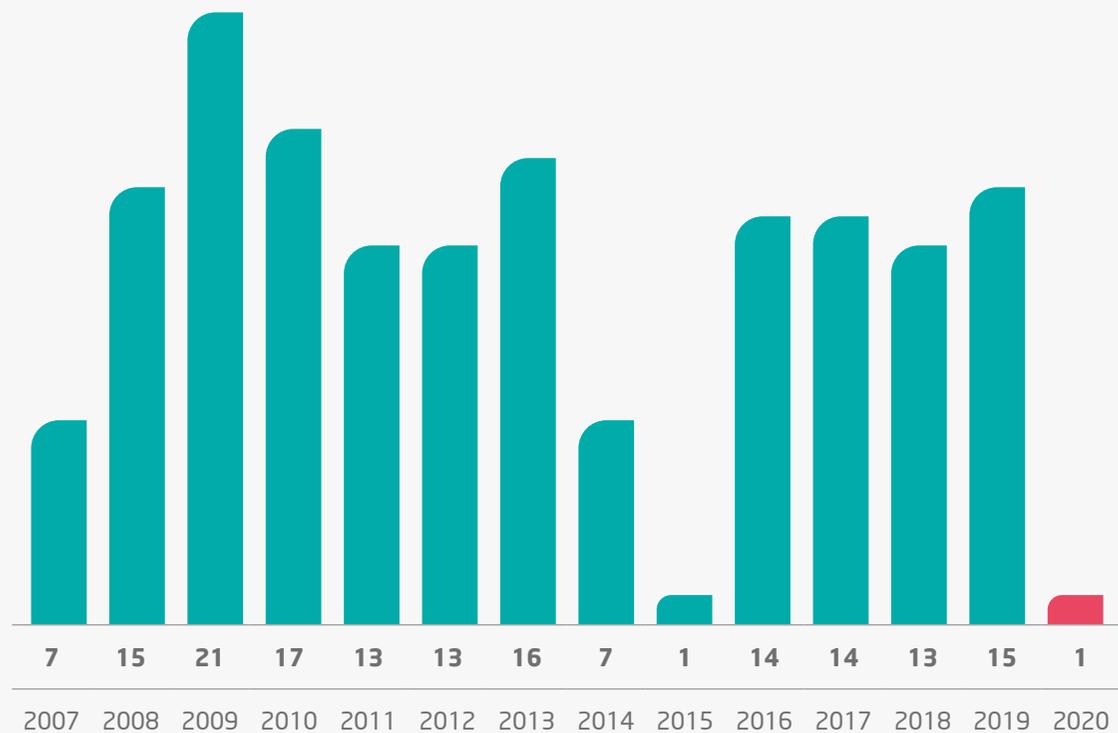
Dada la situación vivida a causa de la pandemia, en 2020 y 2021 se han visto interrumpidos los desplazamientos de pacientes para ser tratados en España. No obstante, cabe destacar que desde el inicio de esta colaboración con Recover, un total de **167 casos de 12 países diferentes de África** han sido tratados en diferentes hospitales del Grupo.

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.

Adicionalmente a la colaboración con Recover, algunos de nuestros hospitales han participado en campañas y misiones humanitarias en diferentes países y en colaboración con varias entidades sociales. Algunas de estas iniciativas han sido mostradas ya al inicio de esta memoria, reflejando el protagonismo de nuestros centros en nuestra acción social.

También desde la Fundación Quirónsalud, como se detalla más adelante, se desarrolla una importante labor en el ámbito de la cooperación internacional.

Histórico Pacientes: 167 casos tratados en España



Actividades de promoción de la salud

En 2021, nuestros centros se han involucrado como cada año en 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**.

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.

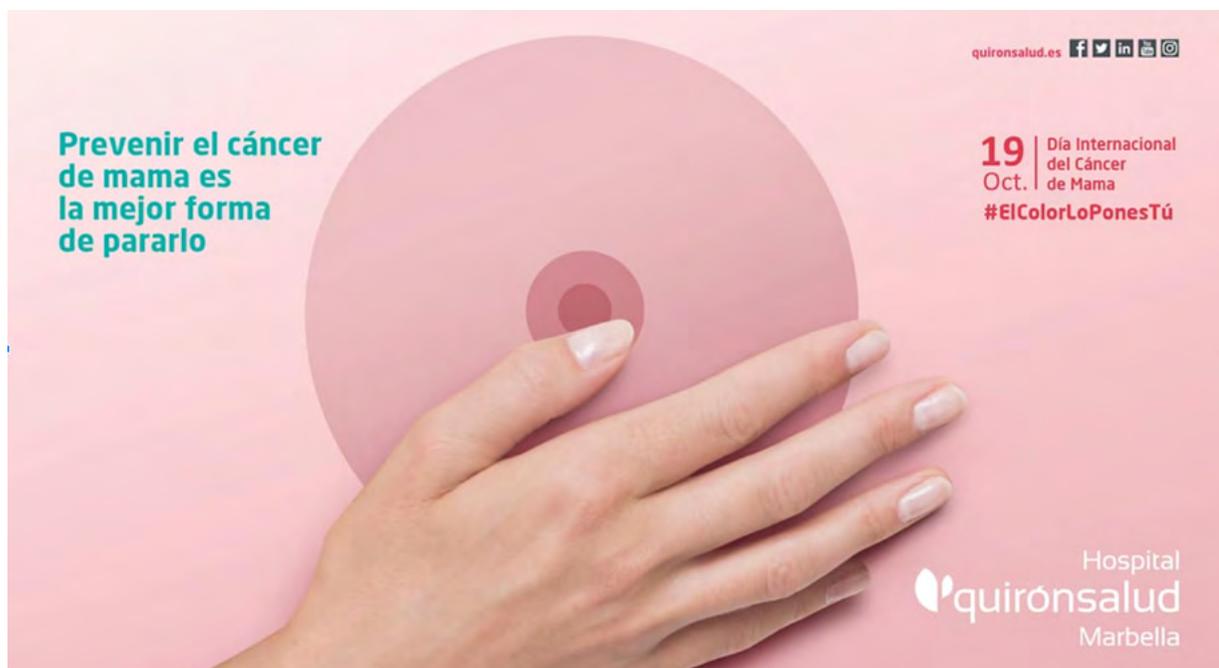
En 2021, una gran parte de los esfuerzos en cuanto a la divulgación de mensajes sobre educación sanitaria y prevención de enfermedades han seguido centrados en la COVID-19.

En los hospitales del Grupo se han desarrollado numerosas campañas solidarias atendiendo a la crisis 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.

En el marco de esta acción social enfocada a la salud se han desarrollado acciones benéficas mediante las colaboraciones de varios centros con diferentes entidades sociales para apoyar y promover diferentes causas sociales.

Los centros de Quirónsalud promovieron un año mas campañas de donación de alimentos y de juguetes a entidades y organizaciones sociales durante la época navideña.

Es el caso, por ejemplo, de los **Hospitales Quirónsalud de Andalucía**, que participaron en la campaña. *"Ningún niño sin su juguete"*. En concreto, el **Hospital Quirónsalud Infanta Luisa** participa donando alimentos propios de esta época a la asociación Hogar de Nazaret, al tiempo que apadrina tanto a los niños que residen en esta casa de acogida, como a otros menores en riesgo de exclusión social, para cumplir con los deseos de sus cartas a los Reyes Magos.



También nuestros hospitales en Latinoamérica han desarrollado en 2021 diferentes acciones en el marco de la promoción de la salud, como es el caso de la **Clínica del Prado** (Medellín), que ratificó su compromiso con la atención integral, oportuna, segura, pertinente, cálida y humanizada en salud y nutrición a la población materno - infantil, manteniendo su certificación como una **Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral (IAMII)**. Para lograr los resultados planteados, la institución ha articulado las áreas tanto administrativas como asistenciales, los grupos de apoyo comunitario, así como el trabajo interdisciplinario en áreas funcionales para aportar su conocimiento al cuidado y la atención de los pacientes.

Es de resaltar que la Alcaldía de Medellín otorgó un reconocimiento expreso a la Clínica por su compromiso social, calidad humana, solidaridad y fortaleza, expresados en la salud y la vida de las personas de Medellín.

Al inicio de esta Memoria ya se han destacado también algunas de las iniciativas de nuestros hospitales para la promoción de la salud a través de acciones específicas, muchas de las cuales han sido canalizadas también a través de la Fundación Quirónsalud, como se detalla mas adelante.

Destacar también las iniciativas enfocadas a **promover la actividad física, el bienestar personal y la nutrición.**

En este sentido, destacar las iniciativas desarrolladas desde **Quironprevención** en el marco de su proyecto **Valores "Cercanos": Semana Muévete, Cuídate, Quiérete.**

Asimismo, numerosos centros apoyan eventos y clubes deportivos para fomentar los hábitos de vida saludable. Como ejemplo, en 2021, Quirónsalud, en su compromiso con la promoción de la salud a través del deporte, se ha unido al Club de Rugby Olímpico de Pozuelo para dar apoyo a su sección femenina y poner en valor la práctica del deporte entre las mujeres.

También continuamos promoviendo una alimentación saludable con nuestro proyecto **"Espacio de Comida Saludable"**, que se fundamenta en la revisión de todos los alimentos y bebidas ofertados a pacientes, familias, usuarios y trabajadores.



Programa de voluntariado
RECOGIDA SOLIDARIA 2021
DEL 13 AL 17 DE DICIEMBRE

En colaboración con:



Participa con alimentos
que haremos llegar a los niños y familias que más lo necesiten estas navidades.

Para más información, consulta al responsable de RSC de tu centro o escríbenos a voluntariado.fqs@fundacionquironsalud.es

Organiza:
fundación quirónsalud

Por su parte, **Quironprevención** ha desarrollado en 2021 diversas iniciativas en materia de acción social que han supuesto una aportación económica a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro:

- ▶ Proyecto Valores “Comprometidos”: colaboración con Cruz Roja Española para ayudar a La Palma, donando la cantidad de 5.000 € destinados a la rehabilitación de las viviendas afectadas por el desastre natural.
- ▶ Proyecto Valores “Equipo”: Il Carrera Virtual con un fin solidario, donando 5.000 € para ayudar a La Palma, en este caso a través de la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL).
- ▶ Empleados de Quironprevención decidieron donar el importe de su obsequio de Navidad, lo que supuso una donación total de 8.560 € a la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL).
- ▶ Proyecto Valores “Comprometidos”: Quironprevención colaboró con la Fundación Quirónsalud donando 10.000 € destinados a la financiación de los proyectos de la Fundación Quirónsalud, de acuerdo con el plan de actuación 2022 aprobado por el patronato.

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**.

A modo de ejemplo de cómo Quirónsalud se involucra en este tipo de iniciativas, el **Hospital Universitario General de Villalba** ha colaborado en 2021 con la VII Carrera Solidaria Las Dehesas Alpedrete para apoyar la integración de las personas con distintas discapacidades. La iniciativa tuvo una doble finalidad: ahondar en su objetivo de apoyar el “deporte para todos”, promoviéndolo de forma periódica como hábito de salud y contribuyendo a la rehabilitación e inclusión social de todas las personas, y seguir contribuyendo al mantenimiento y educación de dos niños en Nepal.

El importe de las inscripciones a la carrera, que este año ha superado las expectativas en cuanto a participación y a marcas deportivas, se destinará a las actividades de la FEMAD, dirigidas a la integración física y social de las personas con distintas discapacidades a través de la formación y el deporte.

En paralelo, el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del hospital, participó en una mesa redonda que abordó la accidentabilidad de las carreras por montaña, la estructuración de los servicios asistenciales necesarios y la logística del rescate en estas actividades, entre otros temas de interés.

Asimismo, nuestros hospitales son **Centros Médicos Oficiales** en numerosos eventos deportivos.



Patrocinios Grupo Quirónsalud

Un año más hemos mantenido en 2021 nuestra política de patrocinios, centrada fundamentalmente en **Deporte, Mujer y Familia**, además de patrocinar numerosos eventos de Asociaciones de Pacientes, Sociedades Científicas/ Académicas y Congresos.

A la hora de seleccionar proyectos con los que Quirónsalud quiere vincularse prestando su apoyo, tenemos en cuenta los siguientes criterios:

- ▶ Potenciar nuestra responsabilidad social corporativa en proyectos que impulsen los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible, Agenda 2030 de Naciones Unidas).
- ▶ Promover el bienestar social y la salud de las personas, con especial énfasis en el deporte.
- ▶ Asociar valores a la marca e imagen corporativa.

En 2021, el Grupo Hospitalario Quirónsalud ha ampliado su compromiso con la salud del deporte convirtiéndose en nuevo patrocinador de clubes y deportistas.

Llevamos años como proveedor médico oficial de importantes eventos deportivos, tales como el **Mundial de MotoGP**, la **Selección Española de Baloncesto** femenina y masculina, además de colaborar con diversos clubes de balonmano, fútbol, baloncesto o rugby de nuestro país. Desde 2021, Quirónsalud es también nuevo Colaborador Médico Oficial de la **Liga Sacyr ASOBAL de balonmano**.

Es de destacar también que **la Rafa Nadal Academy by Movistar** cuenta con el apoyo de Quirónsalud en la oferta de todos sus servicios médicos.





Asimismo, el grupo hospitalario también tiene una amplia experiencia en la cobertura médica de grandes eventos como el Madrid Mutua Open de tenis, la Nationale-Nederlanden San Silvestre Vallecana o el último Eurobasket femenino 2021, disputado en España.

Mención especial merece un año más el **Reto Pelayo Vida**, iniciativa que Quirónsalud patrocina desde hace años. Cada año, 5 mujeres supervivientes de cáncer hacen realidad sueños y objetivos que parecían inalcanzables, transmitiendo un mensaje 'alto y claro' de que **después del cáncer hay mucha vida**, llevando a cabo un gran reto en alguno de los lugares más recónditos del planeta y liderados por grandes personajes del panorama científico y deportivo del país.

La edición de 2021, **Ruta al Paralelo 66 Norte**, las 5 expedicionarias, tras luchar contra la fuerza del mar, superar temperaturas extremas, evitar icebergs y recorrer 2.500 millas náuticas sin ayuda exterior, llegaron a la meta en el Paralelo 66 Norte entrada al Círculo Polar Ártico: uno de los lugares más inhóspitos y extremos del planeta.

Asimismo, en 2020, hemos patrocinado eventos con asociaciones de pacientes, como el caso del Congreso GEPAC (Grupo Español de Pacientes con Cáncer), así como con asociaciones que emprenden diversas acciones destinadas a preservar y cuidar el medio ambiente, como ha sido el caso de Ecomar y la limpieza de playas.

Quirónsalud colabora a través de numerosas iniciativas con entidades sociales de ámbito nacional como las siguientes:



Además de estas entidades de ámbito nacional, cada centro tiene acuerdos de colaboración específicos con otras 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

Fundación Quirónsalud mantiene el objetivo de adaptarse a los más altos estándares de transparencia para las entidades sin ánimo de lucro.

Desde 2016 cuenta con su propio **Código de Buen Gobierno** con el objeto de establecer las pautas generales que deben regir su conducta, 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 sus fines.

La Fundación Quirónsalud suscribe convenios de colaboración con diversas entidades e instituciones para llevar a cabo dichos fines fundacionales.

Tiene como fin fundacional la **promoción de la salud y los hábitos de vida saludables** a través de la educación, el fomento de la investigación y la acción social destinada a los pacientes, asociaciones de pacientes, sus familias y a la sociedad en general.



La Fundación Quirónsalud nace como una firme apuesta del Grupo para contribuir a la mejora de la sociedad de manera transparente, innovadora, sostenible y comprometida con las personas.

6 líneas de actuación

En la actividad llevada a cabo por Fundación Quirónsalud a lo largo de 2021 destacamos las siguientes actuaciones:



Cooperación internacional



**Apoyo a pacientes
y familias**



Generación del Conocimiento



Voluntariado Corporativo



**Promoción de hábitos y
estilos de vida saludables**



**Soporte a la investigación
y la docencia**



1 - Cooperación internacional

En 2021 se lanzó la **III Convocatoria de Ayudas a la Cooperación Internacional en materia de Salud** de la Fundación Quirónsalud.

Esta edición ofreció 5 ayudas de 10.000 euros cada una, con la finalidad de apoyar proyectos e iniciativas en colaboración con una entidad social que realice actividades de alto impacto en zonas con elevada demanda asistencial y que cuenten en su equipo de cooperantes con profesionales de Quirónsalud.

Gracias al trabajo en equipo y colaborativo, el compromiso de Quirónsalud y el de sus profesionales en materia sanitaria se traduce en la consecución de diversos objetivos de salud, desarrollo y vida en zonas con bajos recursos y con poblaciones necesitadas, contribuyendo en la mejora de la asistencia sanitaria y el conocimiento asistencial, piedra angular del desarrollo económico, humano y de la seguridad mundial como parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.





En la convocatoria de 2021 se presentaron 20 proyectos de alta calidad y gran impacto, resultando elegidos los 5 siguientes proyectos:

Nombre del proyecto	Lugar de actuación	Entidad	Profesional implicado o embajador del proyecto en Quirónsalud	Centro
Proyecto Adama: Consolidación de la Unidad de Neurocirugía	Adama Etiopía	Fundación Clavel. Recoge el premio Sra. Mónica Beltran	Dr. Pablo Clavel Laria	Quirónsalud Barcelona
Perpetuación del personal sanitario local en el Departamento de OTORRINOLARINGOLOGÍA de los Campamentos de Refugiados del Pueblo Saharaui en Tinduf (Argelia)	Argelia	ENYANIN ONGD. Recoge el premio: Dr. Antonio Caravaca	Dr. Antonio Caravaca	Quirónsalud Algeciras - Campo de Gibraltar
PROGRAMA DE SALUD COMUNITARIA EN LA CIUDAD DE LA ALEGRÍA EN CALCUTA (India)	Calcuta - India	Fundación Colores de Calcuta: Recoge el premio: María de Muns	Dr. Josep Guindo Soldevila, Dr. Ignasi Duran Robert, Dr. Xavier Viñolas Prat.	Quirónsalud Barcelona
EL DERECHO A OÍR	El Salvador	Fundación de Otología Dr. García Ibañez. Recoge el premio: Dr. Luis García Ibañez	Dr. Luis García Ibañez	Centro Médico Teknon
CAMIZUNGO AUTOSOSTENIBLE - Orenda	Angola	Mundo Orenda. Recoge el premio: Rebeca Sánchez	Sra. Elena Romero Conde	Quirónsalud Infanta Luisa

Apoyo y presencia en Emergencias

A través de esta línea de actuación, la Fundación Quirónsalud quiere estar presente y dar su apoyo en los desastres y catástrofes naturales que ocurran en el planeta.

La Fundación Quirónsalud ha sido la responsable de poner en marcha toda la respuesta del Grupo frente a las situaciones especiales vividas durante los dos últimos años, 2020 y 2021. La actividad en 2021 ha estado condicionada por la continuidad de la situación sanitaria, social y económica ocasionada por la COVID-19, junto con la erupción del volcán de la isla de la Palma, desarrollando diferentes iniciativas con el objetivo de apoyar y captar fondos para diferentes colectivos y necesidades.

Todas las acciones que se ponen en marcha se realizan previa aprobación de la intervención por un comité interno de crisis, a través de una campaña interna de captación de fondos. Los profesionales del grupo pueden colaborar económicamente y la cantidad recaudada es igualada por la Fundación.

A lo largo de 2021 se recogieron alimentos, material escolar, equipos informáticos y material sanitario, además de prestar apoyo psicosocial, en colaboración con varias entidades.

Para apoyo en la situación de emergencia provocada por la pandemia y por la erupción del volcán de la isla de la Palma, se han hecho donaciones desde la Fundación por importe del orden de 68.000 € a las siguientes entidades sociales:

En cuanto a la Emergencia de la Palma se tramitaron ayudas del orden de 2.500-3.500 € para cada una de las siguientes entidades:

- ▶ Grupo de rescate y ayuda ciudadana Alfa Tango
- ▶ Ayudas en Emergencias Anaga
- ▶ Asociación de Voluntarios y Emergencias AXER (Los Llanos)
- ▶ Asociación de Protección Civil Virgen del Pino de (El Paso)
- ▶ Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Santa Cruz de La Palma
- ▶ Bomberos Unidos sin Fronteras (BUF)

Asimismo, se han realizado donaciones puntuales para proyectos específicos de:

- ▶ Tierra de hombres
- ▶ Escuela de Cultura y Paz
- ▶ Sauce ONG
- ▶ Madrid futuro
- ▶ Fundación Teodora
- ▶ Hogar de Nazareth

Por otra parte, a través del programa "Nómina Solidaria", lo recaudado durante 2021 se ha destinado en partidas de 500 euros a las siguientes entidades sociales:

- ▶ Fundación Prodis
- ▶ FESBAL
- ▶ Amigos de los Mayores
- ▶ YMCA
- ▶ Fundación Respiralia
- ▶ ONG Rescate

El coste de la Cena de Navidad del área Corporativa de Quirónsalud, del orden de 25.00 €, se aportó a:

- ▶ Grupo Amás
- ▶ Fundación Theodora
- ▶ Norte Joven



2 - 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 numerosos casos, tanto de hombres como de mujeres, con cargo a la Fundación, procedentes de diferentes centros del Grupo como es el caso de Hospital Quirónsalud Pozuelo, Ruber Juan Bravo, Quirónsalud Barcelona, Quirónsalud Zaragoza y Centro Médico Teknon.

Durante 2021 se han incorporado 50 nuevos pacientes a este programa.

Bolsa de ayudas a pacientes y familias

Durante 2021 hemos podido ofrecer ayudas puntuales a casos excepcionales tales como colaboración en tratamiento psiquiátrico a familias que han perdido un ser querido por violencia de género, y ayudas puntuales en atención médica de segunda opinión en casos complejos.

Receta Energía

A partir de 2021, Fundación Quirónsalud junto con Fundación Naturgy, ha puesto en marcha el proyecto "Receta energía", con el objetivo de apoyar a las personas enfermas crónicas en situación de vulnerabilidad energética, que reciben tratamiento en el hogar con dispositivos médicos eléctricos, así como impulsar el uso de las energías renovables en hospitales mediante la implantación de placas solares en sus cubiertas para destinar a este fin social el ahorro económico generado.

De esta manera, se crea un fondo de ayuda directa para sufragar el gasto energético del colectivo beneficiario y que éste pueda llevar a cabo su tratamiento sin sobrecostes y con una mejora en su salud.

En 2021 se realizaron todas las gestiones para poner en marcha el proyecto en el Hospital Universitario Sagrat Cor de Barcelona.

Programa de Cuidadores Fundación Quirónsalud:

En 2021 se han llevado a cabo las acciones de prospección para la articulación de un proyecto social dirigido al colectivo de cuidadores.

Se ha desarrollado una investigación cualitativa profunda con perfiles diversos de cuidadores, profesionales de Quirónsalud y asociaciones dedicadas a los cuidados, y la celebración de un workshop de trabajo interno para conocer las líneas de abordaje del proyecto en los que Quirónsalud pueda estar más cerca de las personas que cada día cuidan.

Tomando como faro de referencia el territorio de "Experiencia Positiva", al final del año se ha concluido que Quirónsalud tiene la oportunidad de crear la mayor Comunidad para personas cuidadoras, que aglutine los servicios y recursos que necesitan en un único espacio de encuentro que todavía no existe, a través de un programa de cuidadores de Fundación Quirónsalud.

A través de la creación de esta Comunidad para personas cuidadoras pretendemos dar respuesta de manera integral y diferenciadora a sus diferentes necesidades:

- Servicios asistenciales médicos
- Acompañamiento emocional
- Espacios de intercambio y encuentro
- Disfrute del ocio y tiempo libre
- Acceso a recursos materiales para el cuidado
- Apoyo administrativo
- Acceso a recursos formativos

En 2022, la Fundación tiene previsto avanzar con la implementación de este programa.



3 - Generación del Conocimiento

En 2021 se ha celebrado la tercera edición de los Premios Generación del Conocimiento Fundación Quirónsalud, cuyo objetivo es el de impulsar la innovación asistencial y la transformación digital en salud, reconociendo aquellas prácticas 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.

En esta edición de 2021 se presentaron 55 proyectos, de los cuales 36 fueron de Innovación y 19 de Transformación digital. Se concedieron 4 premios de 12.500 euros cada uno, dos premios por modalidad.

Los proyectos galardonados en esta III Edición del 2021 han sido:

► Categoría de Innovación Asistencial

- Consentimiento informado 2.0 liderado por el Dr. Olatz López Fernández, profesional de la Fundación Jiménez Díaz.

Se trata de un estudio del impacto de la toma de decisiones compartidas mediada por una "app" entre el paciente oncológico y el cirujano.

El objetivo principal es desarrollar una herramienta web de toma de decisiones compartidas para los pacientes, sus familiares y los clínicos para evaluar los riesgos de la TDC en los tratamientos oncológicos del cáncer de mama y el cáncer colorrectal.

- Evaluación del riesgo de complicaciones postquirúrgicas mediante el uso de Machine Learning usando modelos de evaluación de factores clínicos y desarrollo de SentinelSurg, liderado por los Dres. Montiel Jiménez, Héctor Guadalajara y Pedro Villarejo profesionales de la Fundación Jiménez Díaz.

Estudio apoyado con el uso del "Machine Learning" para la detección predictiva o precoz

de complicaciones postquirúrgicas como factor determinante para modificar la actitud diagnóstica o terapéutica que suponga una ventaja en la supervivencia o en la gravedad de complicaciones de los pacientes.

► Categoría de Transformación Digital

- E-Res Salud, impulsado por el Dr. Raúl Córdoba de la Fundación Jiménez Díaz

Se trabaja en un nuevo modelo asistencial basado en mejorar la seguridad clínica, dando voz a los pacientes y logrando mayor eficiencia de los procesos asistenciales.

- Sycal Medical, de la Dra. Julia Rodríguez Comas, de Sycal Technologies.

Creación de un asistente digital basado en inteligencia artificial para asistir a los radiólogos en el diagnóstico y clasificación de las lesiones pancreáticas, disminuyendo el número de hallazgos accidentales, incrementando la precisión en el diagnóstico y ahorrando hasta un 80% del tiempo del radiólogo requerido para analizar una prueba de imagen a estos pacientes.



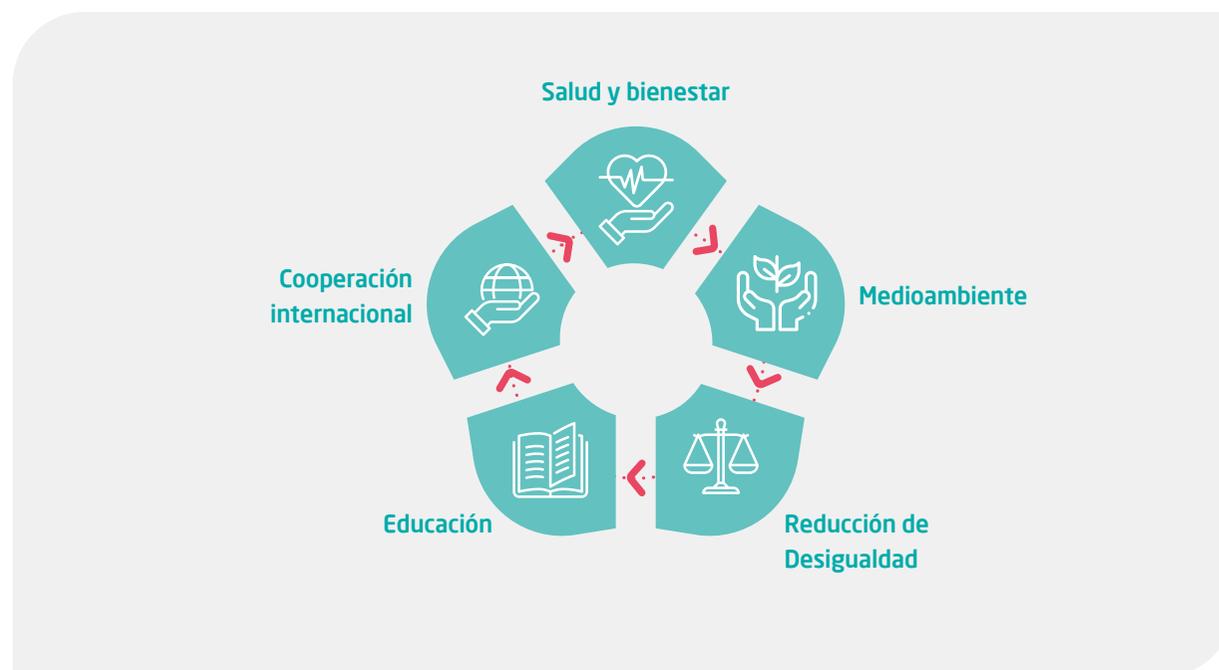
4 - Voluntariado Corporativo

El **Programa de Voluntariado Corporativo Quirónsalud** nació en 2020 para responder a la necesidad de aportar valor positivo a la sociedad y de poder involucrar de una manera eficaz y participativa a la plantilla de profesionales que conforman el equipo humano del Grupo Quirónsalud, ofreciendo acciones de voluntariado atractivas y variadas que animen a su participación y satisfagan sus expectativas en acciones sociales.

A lo largo del 2021, la Fundación ha continuado trabajando en este ambicioso proyecto, generando comunidad y siendo vehículo de comunicación 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.

Cualquiera de las acciones a desarrollar podrá llevarse a cabo en modalidad presencial u online, en familia o individualmente, y de manera puntual, continua o en período vacacional.

A través de una plataforma on line, la Fundación Quirónsalud, con el apoyo de una entidad colaboradora, activa, dinamiza y nutre la oferta de oportunidades solidarias para promover la participación en iniciativas solidarias en las siguientes áreas:





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 de situaciones de **emergencia**.
- **Voluntariado en terreno**.



486

personas registradas en el portal

305

voluntarias y voluntarios

4.627

horas de voluntariado

Empleados e implicación

Respecto al cierre 2020:

- +237 registrados en el portal (+88%)
- +179 voluntarios/as (+159%)
- +2.376 horas (x 1,82)

84

organizaciones adheridas a la Red

261

iniciativas promovidas por las entidades

34

actividades propias GENERA

ONGs y ACCIONES

Respecto al cierre 2020:

- +19 adhesiones (+29%)
- +81 iniciativas (+44%)
- +24 actividades GENERA (+230%)

Desde el Programa de Voluntariado tratamos de estar muy cerca de aquellos que lo hacen posible.

Por ello, a lo largo de 2021 hemos celebrado:

- ▶ Encuentros online con la Red de Entidades Aliadas para escuchar sus necesidades y generar sinergias junto a ellas.
- ▶ Encuentros online para empleados, en colaboración con entidades sociales participantes, para conectarles con el Programa y la Nómina Solidaria.
- ▶ Exposición fotográfica junto a Fundación Recover y la experiencia de una doctora voluntaria de Quirónsalud en terreno, con motivo de la Convocatoria de Ayuda a Proyectos de Cooperación Internacional, que también promueve la Fundación Quirónsalud.
- ▶ Campañas de educación dental infantil en Madrid.
- ▶ Programa de Yoga “on line”, conjuntamente con la Fundación Vicente Ferrer.

Destacamos también 3 grandes hitos del programa en 2021:

- ▶ La **Semana del Voluntariado**, del 31 de mayo al 4 de junio, en el que se sucedieron diferentes acciones de voluntariado a nivel local y nacional, presencial y online. Entre ellas, pudimos disfrutar de jornadas de cuidado del medio ambiente, ruta de senderismo inclusivo, yoga solidario, o campañas de recogida de alimentos y de artículos de segunda mano.
- ▶ La **Recogida Solidaria**, del 13 al 17 de diciembre, a la que se han sumado un total de 44 centros repartidos entre toda España y 13 entidades beneficiarias, con la que recogimos alimentación y juguetes para miles de familias vulnerables que afrontan las navidades con mayores dificultades.
- ▶ Convocatoria de **Nómina Solidaria 2021**, con la que recaudamos fondos entre todos los empleados para 6 proyectos de impacto social. La Fundación se compromete con esta iniciativa, ya mencionada anteriormente, a igualar la cantidad a final de año.

La Fundación Quirónsalud continuará siendo el vínculo entre los profesionales y los proyectos/entidades sociales a través de este programa. El objetivo de 2022 es continuar trabajando en el impulso del proyecto, la implicación de colaboradores como voluntarios y el incremento de entidades adheridas al programa para lograr el mayor impacto posible.





5 - Promoción de hábitos y estilos de vida saludables

Programa Stay Healthy

Enfocado a promover los hábitos de vida saludable, la Fundación Quirónsalud ha continuado un año más con la iniciativa **Stay Health**, un programa de innovación educativa nacido en 2018, que tiene como objetivo promover hábitos saludables para adolescentes. Se trata de una iniciativa co-creada con profesionales del ámbito educativo, psicopedagogos y alumnado, basándose en un aprendizaje dinámico y colaborativo y en un lenguaje cercano al alumnado.

Esta iniciativa se desarrolla través de contenidos para la realización de talleres que ayudan a que chicos y chicas, de 14 y 15 años, tomen conciencia de la importancia de cuidar su salud.

Stay Healthy permite a los ya más de 50 profesionales sanitarios de Quirónsalud que colaboran, llevar

Con presencia en todas las provincias españolas, más de 850 centros educativos se han inscrito en el Proyecto desde 2018, contando con la participación de más de 15.000 alumnos en las sesiones presenciales y más de 57.000 en las realizadas a través del Aula Virtual.

su vocación fuera de la consulta y convertirse en transmisores directos de información rigurosa en los centros educativos, siendo pieza clave a la hora de validar los contenidos, informar y resolver dudas durante los talleres que se realizan de forma presencial en los centros educativos, en los que intervienen junto a los psicopedagogos y con los protagonistas del proyecto: los adolescentes.

Además, la información transmitida en las sesiones de aula se enriquece de manera constante a través del blog del proyecto, que acumula más de 40 contenidos en formato audiovisual y escrito.

En 2021 se han trabajado sesiones en las áreas de nutrición, sueño, ejercicio físico, Covid-19, adicciones a las tecnologías y otras temáticas que se han co-creado juntamente con los adolescentes y con la ayuda de los profesionales del grupo.



Durante 2021 se ha comenzado a diseñar una estrategia de medición de impacto del proyecto, a implementar a corto, medio y largo plazo, de acuerdo con las conclusiones del benchmarking de metodologías realizado.

Esta estrategia de medición se ha estructurado tomando como base principal la herramienta Masimpact, la metodología LBG y la guía elaborada por la Asociación Española de Fundaciones y la European Venture Philanthropy Association (EVPA), enfocada a los siguientes objetivos específicos:

- ▶ Delimitar el alcance de la medición, en función de lo que se considera recomendable para Fundación Quirónsalud y los recursos disponibles, tanto a corto (proyecto piloto) como a medio y largo plazo.
- ▶ Definir línea base y establecimiento de objetivos de medición, identificando los objetivos tanto corporativos como de transformación a partir de los proyectos e indicadores actuales.
- ▶ Identificar elementos/procesos de la ruta de cambio.
- ▶ Diseño de la investigación y propuestas para su puesta en marcha con identificación de inputs, actividades, servicios, outputs y resultados.
- ▶ Plantear necesidades de la herramienta.
- ▶ Establecer las necesidades de la herramienta Masimpact de cara al volcado de indicadores y procesamiento de la información, así como recomendaciones al respecto.

En 2021 se ha elaborado un informe piloto y se han establecido los primeros pasos para la consecución de alianzas que enriquezcan el proyecto. En este sentido, se ha establecido una colaboración con la Policía Nacional para el desarrollo de la temática de adicciones a sustancias.

En 2022, se continuará con la difusión de este programa, alcanzando a más centros y usuarios, y lanzando nuevas campañas.





6 - 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 para acceder a convocatorias en la que sea necesaria la participación de una entidad sin ánimo de lucro, pudiendo desarrollar proyectos relacionados con la generación de conocimiento, siguiendo los principios éticos y la normativa en transparencia vigentes.

Cada una de las propuestas que se presentan cada año es analizada, de manera individual y pormenorizada, previa aceptación por parte del Patronato de la Fundación.

En 2021 se han tramitado las siguientes colaboraciones:

- Foro Oncología -Teknon
- Foro Neurología Málaga-Astrazeneca
- Curso Derma QBCN- LeoPharma
- Pediatría QPozuelo- Nestlé
- Pediatría Teknon-Nestlé
- Derma- BCN- Novartis
- Reuma HUSC- Novartis
- Esclerosis - Cáceres-Sanofi
- Reuma - HUSC- Sanofi
- Reuma- HUSC
- Pompe-Valencia
- Realidad Virtual Dexeus
- Derma Janssen
- Derma Novartis
- Asistencia a congresos Cirugía Murcia

Con el propósito de contribuir a mejorar la calidad de vida y el bienestar de los colombianos y, en particular, aquellos que habitan en los sectores con más vulnerabilidades, las ocho organizaciones que forman parte del Grupo Quirónsalud en el país han conformado en 2021 la **Fundación Quirónsalud Colombia**.

Las entidades vinculadas son La Clínica Medellín, la Clínica Las Vegas, la Clínica Imbanaco, la Clínica del Prado, la Clínica de la Mujer, Cedimed, la Clínica Oftalmológica de Antioquia -Ciofán- y el Centro Oncológico de Antioquia -COA-.

Las líneas de actuación de la Fundación Quirónsalud Colombia van encaminadas a:

- ▶ La humanización del cuidado, dignificar al paciente.
- ▶ Generar oportunidades de acceso oportuno a la salud.
- ▶ Promover y mantener la salud y propender el bienestar social.

Movilizamos la capacidad de nuestras clínicas y personal médico y administrativo para intervenir grupos de personas en condición de vulnerabilidad, con acciones relacionadas con la salud:

- ▶ Apoyo a los pacientes y sus familias
- ▶ Voluntariado corporativo
- ▶ Promoción de hábitos de vida saludable
- ▶ Protección y conservación del medio ambiente

Asumimos el papel que debemos jugar en la sociedad en la que estamos y en el territorio que habitamos, en el que no podemos actuar como huéspedes, sino como vecinos.

"Hacemos parte de una comunidad, queremos trabajar con una comunidad", es el lema de la Fundación y con ese propósito trabajará en 2022 en cada una de sus líneas de acción para mejorar la calidad de vida y el bienestar de los colombianos.



"Hacemos parte de una comunidad, queremos trabajar con una comunidad"



Anexos

Acerca de este Informe:

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

Índice de contenidos:

- Estándares GRI, Principios Pacto Mundial, ODS.

Acerca de este Informe

Principios para su elaboración



La Memoria Anual Corporativa 2021 del Grupo Quirónsalud se ha elaborado en conformidad con los **Estándares GRI 2016 (Global Reporting Initiative)** de acuerdo a la opción de conformidad esencial.



Esta Memoria constituye también el **Informe de Progreso 2021** conforme a los 10 Principios asumidos mediante la adhesión de Quirónsalud al **Pacto Mundial de Naciones Unidas**.

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:**
Hemos presentado cómo relacionamos la sostenibilidad con la propia estrategia de nuestro negocio, así como el contexto en el año objeto del reporte.
- ▶ **Materialidad:**
Los resultados del análisis de materialidad realizado han determinado qué temas relevantes son lo suficientemente importantes como para que en nuestra Memoria 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 2021.

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.

Alcance de la información

Esta Memoria Integra las actividades y los principales resultados del ejercicio 2021 del Grupo Quirónsalud, explicando su desempeño en el ámbito económico, ambiental y social.

A lo largo del 2021 se ha optimizado el proceso de reporte interno, consolidando la información de la actividad en España y en 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.

La tendencia favorable en algunos resultados de indicadores y objetivos ha podido verse afectada por la situación excepcional y de intensa presión asistencial vivida en el 2020 con motivo de la pandemia.

Asimismo, como ya se ha mencionado anteriormente, el incorporar de manera progresiva un mayor alcance en cuanto a la información presentada, incluyendo más centros de trabajo fuera de España, puede provocar que la comparativa con ejercicios anteriores 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 2020 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 2021 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 2021) 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](#).

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/opportunidad.

Los resultados del año 2021 se muestran en el capítulo de esta Memoria correspondiente a “*Nuestro modelo de Sostenibilidad*”.

Contribución a la Agenda 2030 (ODS)

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.**

3 SALUD Y BIENESTAR 	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
---	--

Asimismo, por nuestras líneas estratégicas de acción en Responsabilidad Social Corporativa, identificamos nuestro mayor impacto positivo en los siguientes ODS.

5 IGUALDAD DE GÉNERO 	Lograr la igualdad entre géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	13 ACCIÓN POR EL CLIMA 
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	Promover el crecimiento económico sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 

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 con la implicación de todas las personas que forman el Grupo Quirónsalud**: los verdaderos protagonistas de nuestros logros.

Queremos una vez mas destacar la implicación, esfuerzo y entrega constante de todos nuestros profesionales y colaboradores, que contribuyen día a día 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.

GRACIAS

*Entre todos construimos Quirónsalud;
El valor de una marca fuerte con
algo grande que decir.*

Índice de contenidos: Estándares GRI, Principios Pacto Mundial, ODS

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Agenda 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1 Nombre de la organización			
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

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL	Memoria Páginas	Agenda 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
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
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 2021		
102-51 Fecha del último informe publicado	Septiembre 2021		
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⁾		

(1) La memoria de Estados de Información No Financiera (EINF 2021) 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.

CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL		Memoria Páginas	Agenda 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
SERIE 200	ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS ⁽²⁾			
Contenidos				
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

(2) En la Memoria de Gestión 2021 del Grupo Quirónsalud se incluye información adicional respecto a indicadores económicos.

CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL		Memoria Páginas	Agenda 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
SERIE 300	ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES			
Contenidos				
301	MATERIALES			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen		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
302-3	Intensidad energética		7, 11, 12, 13	1, 2, 7-9
302-4	Reducción del consumo energético		7, 11, 12, 13	1, 2, 7-9
302-5	Reducción en requerimientos energéticos de productos y servicios		7, 11, 12, 13	1, 2, 7-9
303	AGUA 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

CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL		Memoria Páginas	Agenda 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
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
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

CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL		Memoria Páginas	Agenda 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
SERIE 400	ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES⁽³⁾			
Contenidos				
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

(3) En los Estados de Información No financiera del Grupo Quirónsalud - EINF 2021 conforme a la Ley 11/2018 - se incluye información adicional sobre indicadores relativos a prácticas laborales, igualdad y diversidad.

CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL		Memoria Páginas	Agenda 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
405	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
405-1	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

CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA LA OPCIÓN DE CONFORMIDAD ESENCIAL		Memoria Páginas	Agenda 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
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 servicios	No se han identificado	3, 16	1, 2
417	MARKETING Y ETIQUETADO			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		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



