

# 2018

---

GRUPO HM HOSPITALES  
MEMORIA DE RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA  
&  
INFORME DE ESTADOS NO FINANCIEROS

**HM**  
hm hospitales



MEMORIA DE RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA

2018

GRUPO HM HOSPITALES

Profesionales de la Medicina y de la Empresa, S.A.  
HM Hospitales 1989, S.A.  
Unmequi Universal Médico Quirúrgica S.A.  
HM Hospitales International Patient, S.L.  
Inversiones Sur 2012, S.A.U.  
Boadilla, 95, S.A.  
Proyectos Moraleja 2002, S.L.  
Proyectos Torrelodones, S.L.  
Inversiones y Proyectos Norte, S.L.  
Clínica San Francisco, S.L.  
Regla HM Hospitales, S.L.  
HM Hospitales de Galicia, S.L.  
Instituto Policlínico La Rosaleda, S.A.  
Sanatorio Quirúrgico Modelo, S.L.  
Centro Médico El Castro Vigo S.A.U.  
HM Este, S.L.  
Centro Médico Delfos, S.A.  
HM International Patient Bcn, S.L.

*Salvo en los casos en que la comprensión del texto lo requiera, todas las referencias contenidas en el presente documento en las que se utilice el masculino como género común se entenderán efectuadas indistintamente al conjunto de personas, hombres o mujeres, con objeto de evitar la reiteración de términos y facilitar la lectura.*

# Sumario

---

1. Objeto y metodología
2. Descripción del modelo de negocio
3. Cuestiones medioambientales
4. Sociedad y personas
5. Respeto de los derechos humanos
6. Lucha contra la corrupción y soborno
7. Información sobre la sociedad
8. Principios del Pacto Mundial
9. Objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas

Anexo 1. Organigrama

Anexo 2. Tabla de correspondencias

# 1. Objeto y metodología

El presente informe de responsabilidad social empresarial incluye el estado de información no financiera correspondiente al ejercicio 2018 y ha sido aprobado por los Administradores de la Sociedad Profesionales de la Medicina y de la Empresa, S.A con fecha 29/05/2019.

El contenido del estado de información no financiera está de acuerdo con lo previsto en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (*transposición de la Directiva 2014/95/UE*).

El estado de información no financiera forma parte del informe de gestión consolidado, si bien se presenta en un documento independiente por así permitirlo la normativa que lo regula.

Para su elaboración se ha tenido en cuenta el contenido establecido en la legislación de referencia, buscando su alineación con el estándar GRI (Global Reporting Initiative), no solo en cuanto a la materialidad de los asuntos tratados sino también en cuanto al uso de indicadores internacionalmente aceptados que aseguran que la información presentada es precisa, comparable y verificable.

Además, se han incluido como referencias:

- 10 Principios del Pacto Mundial que derivan de declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal.
- Objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas - agenda 2030 de septiembre 2015.



# 2

Descripción del  
modelo de negocio

## 2. Descripción del modelo de negocio

### a. Introducción

El grupo Profesionales de la Medicina y de la Empresa, S.A. que en adelante simplificaremos como HM Hospitales, es una corporación privada, formada en el año 1989 por el Dr. Juan Abarca Campal y la Dra. Carmen Cidón Tamargo junto con un grupo promotor, fundamentalmente formado por médicos, para poner en práctica sus ideas sobre la sanidad y el ejercicio profesional, que se basan en un modelo de sanidad que el Dr. Abarca define como “de privatización socializada”.

Desde su fundación, HM Hospitales ha venido creciendo constantemente mediante la apertura de nuevos hospitales y centros asociados hasta convertirse en la mayor empresa hospitalaria privada de la Comunidad Autónoma de Madrid, al margen del Grupo de Hospitales Católicos.

HM Hospitales está constituido por varias organizaciones dentro de las cuales se destaca HM Hospitales 1989, S.A con un mayor porcentaje de facturación. Las actividades del Grupo de empresas abarcan la tenencia de inmuebles, tenencia de acciones o bien la actividad sanitaria propiamente dicha, siendo esta última la mayoritaria. (un 3% aproximado derivado de sanidad pública).

HM Hospitales basa su oferta en la excelencia asistencial sumada a la investigación, la docencia, la constante innovación tecnológica y la publicación de resultados. Dirigido por médicos y con capital 100% español, cuenta en la actualidad con más de 4.700 profesionales que concentran sus esfuerzos en ofrecer una medicina de calidad e innovadora centrada en el cuidado de la salud y el bienestar de sus pacientes y familiares.

En HM Hospitales ofrecemos a nuestros pacientes una asistencia integral y con los últimos avances en tecnología sanitaria, que evite la necesidad de eventuales traslados, al ofrecer en todo momento una cartera completa de servicios y la mejor respuesta médica en el seno del propio grupo. Evaluamos la práctica asistencial a través de la exposición transparente de nuestros resultados y de los datos estadísticos que reflejan la eficiencia de nuestra asistencia, porque medir es el mejor camino para mejorar.

Desarrollamos la actividad asistencial en las mejores condiciones de seguridad para nuestros pacientes. Para HM Hospitales, la seguridad y el cuidado de los pacientes constituye una de las prioridades a la hora de abordar el desempeño de nuestra actividad. Se trata de un compromiso asumido por toda la organización y uno de los elementos diferenciales de nuestro grupo hospitalario.

Contamos con mecanismos de evaluación permanente que nos permiten abordar nuestra actividad en un proceso de mejora continua en materia de seguridad. Además, nuestros centros cuentan con la certificación ISO 9001 de Gestión de Calidad, además de las de Gestión Medioambiental, la de Prevención de Riesgos Laborales o el sello de excelencia 500+, entre otras.



# Nuestra identidad

## Misión

Ofrecer servicios sanitarios para el cuidado de la salud y del bienestar de nuestros pacientes y sus familiares, mediante una oferta asistencial completa y una excelente calidad de servicio, con el compromiso de aportar valor a nuestros clientes, accionistas, empleados y al conjunto de la sociedad.

## Visión

Ser el Grupo hospitalario de referencia a nivel nacional por la asistencia sanitaria, la docencia y la investigación centrada en personas.

## Valores



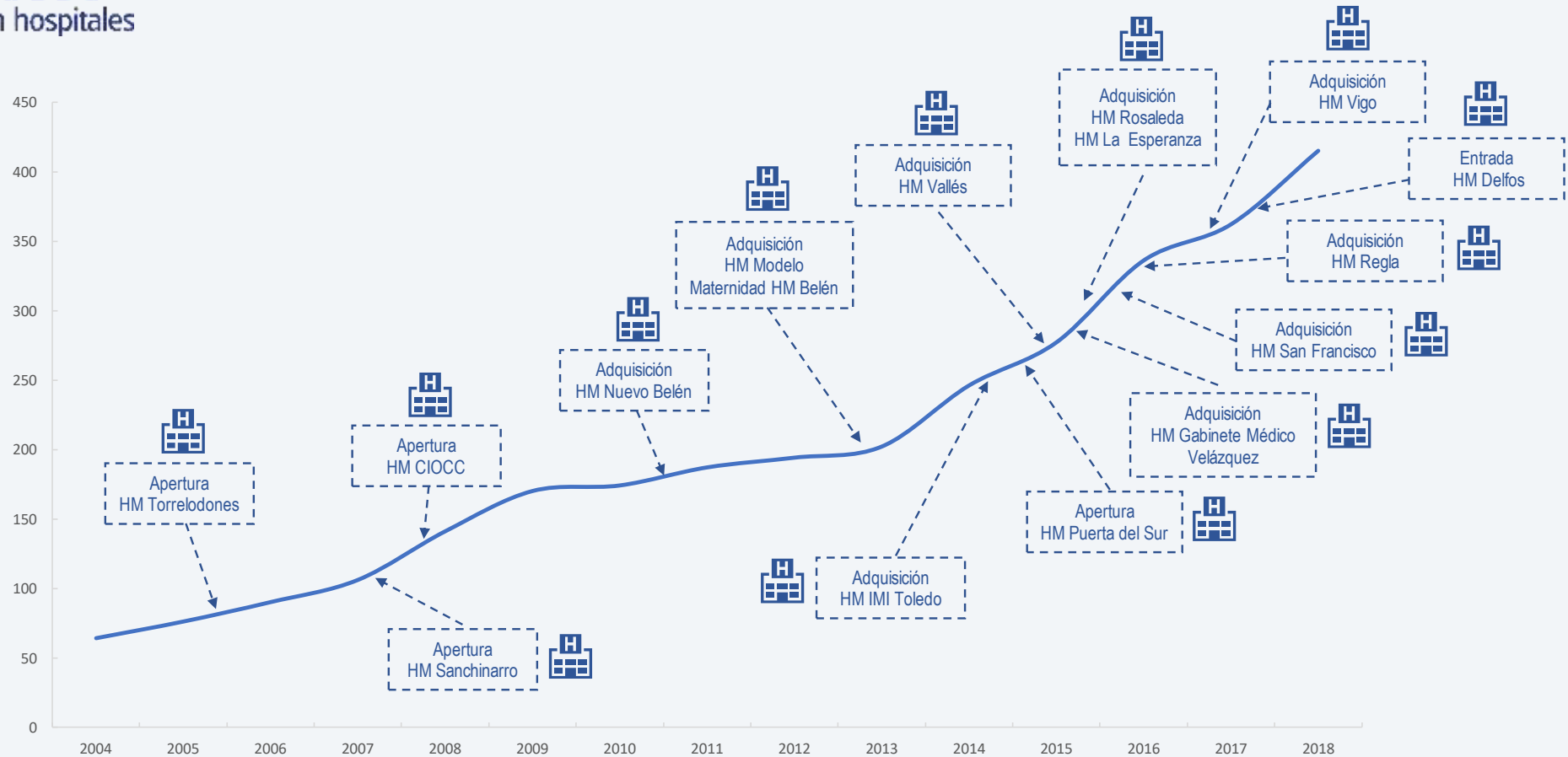
# Un decálogo para todos



**Dr. D. Juan Abarca Campal**  
Fundador de HM Hospitales



# Trayectoria – Modelo de crecimiento



2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
64	76	90	106	141	170	174	187	194	202	246	277	336	362	415

Ingresos Totales  
(MM€)

# Nuestros centros

## Madrid






7 hospitales



15 policlínicos



3 centros monográficos de alta especialización

- ▶  Oncología
- ▶  Cardiología
- ▶  Neurociencias

## Galicia



5 hospitales



4 policlínicos

## Cataluña



1 hospital

## Castilla y León



2 hospitales



1 policlínico

## Castilla la Mancha



1 policlínico



# HM Hospitales en cifras



Cifra de ingresos consolidados en 2018

415 Millones de €



Evolución de ventas respecto al 2017

14,64%



Nº total de empleados en 2018

4.692



Red asistencial 2018

13 hospitales

02 hospitales materno infantiles

21 policlínicos

03 centros monográficos de alta  
especialización

# Nuestra marca



Notas de prensa

181



Impactos en medios

7.596

Eventos científicos

39

2.756

Eventos menores

33

414

Eventos institucionales

21

2.120

Eventos internos

4

55

Eventos externos

8

1.172

Número

Asistentes



+ 450  
horas de  
ponencias

+ 100  
eventos

+ 360  
ponentes

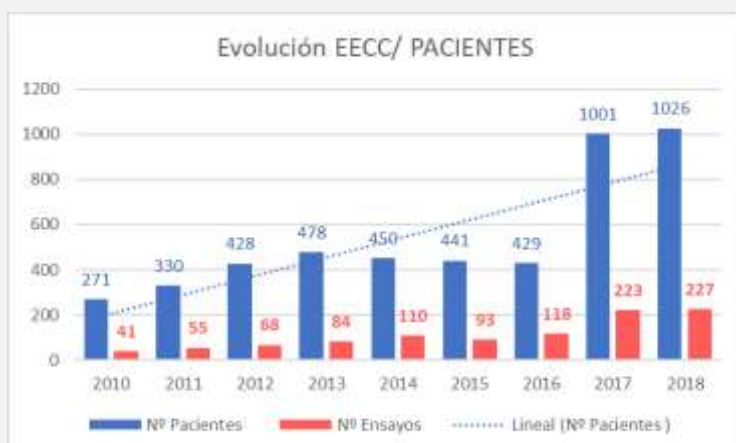


+ 43.000 seguidores en  
Redes Sociales

## HM Hospitales: Somos Investigación

Desde el año 2003 HM Hospitales patrocina a la Fundación de Investigación HM Hospitales, una entidad sin ánimo de lucro con el objetivo principal de impulsar y gestionar el desarrollo de una I+D+i biosanitaria. A través de la **Fundación de Investigación HM Hospitales**, desarrollamos numerosos estudios y ensayos clínicos en múltiples especialidades, con especial incidencia en la investigación oncológica, en el Centro Integral Oncológico Clara Campal HM CIOCC; en la cardiovascular, en el Centro Integral de Enfermedades Cardiovasculares HM CIEC y en las Neurociencias en el Centro Integral de Neurociencias HM CINAC.

Nuestros médicos e investigadores firman con asiduidad en las principales revistas científicas del planeta como 'The Lancet', 'Nature' o 'New England Journal', logrando un factor de impacto superior a 1.200 puntos, lo que nos acerca al objetivo de ser una de las compañías sanitarias con mayor relevancia en el campo de la investigación. Para llegar a esa meta HM Hospitales aumenta año a año el número de ensayos clínicos, alcanzando la cifra de **227 en 2018** en los que están involucrados más de un millar de pacientes.



*HM colabora con múltiples laboratorios farmacéuticos, universidades e instituciones destacando START y el CNIO*

### EECC abiertos 2018

Oncológicos FASE I	59
Oncológicos FASE II-IV	107
No oncológicos	61
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>

## HM Hospitales: Somos Docencia y Formación Continuada

Colaboramos con múltiples universidades e institutos, entre los que destacan como socios principales la Universidad San Pablo CEU en Madrid y la Universidad de A Coruña con la cátedra HM de traumatología deportiva. Asimismo, el grupo es titular de Formación HM Centro de Profesiones Biosanitarias HM Hospitales, un centro de Formación Profesional especializado en ciclos de la familia sanitaria.

## HM Hospitales: Somos Innovación Tecnológica

Una gran parte de los recursos del grupo se destinan a la adquisición de tecnología, tanto en equipamiento de diagnóstico (resonancia magnética intraoperatoria, TAC de 160 cortes, RMN 3 Teslas, ecoendoscopia, ecobroncoscopia, tomosíntesis, PET- RM, HIFU, etc.) como de tratamiento (radioterapia, quirófano integral inteligente, robot quirúrgico Da Vinci, etc.), lo que nos permite, en muchos casos, ser **pioneros en España y en Europa**, en materia de uso de nuevas

tecnologías sanitarias y nos sitúa, posiblemente, como el Grupo Hospitalario con mejor dotación tecnológica de España.

## b. Claves del modelo de negocio de HM Hospitales

- **Estructura corporativa centralizada:** HM Hospitales opera como un único hospital completamente integrado en sus áreas corporativas
- **Integración total como driver de eficiencia:** HM Hospitales explota exitosamente las ventajas de su estructura integrada
- **Centros con los mejores profesionales y tecnología:** el Centro Integral Oncológico Clara Campal HM CIOCC; en la cardiovascular, en el Centro Integral de Enfermedades Cardiovasculares HM CIEC y en las Neurociencias en el Centro Integral de Neurociencias AC HM CINAC.
- **Solidez financiera y crecimiento sostenido:** visión a largo plazo, fomentando un crecimiento sostenido, apoyado por la reinversión continua de resultados. Selección de oportunidades de inversión priorizando niveles de endeudamiento bajos.
- **Actividad asistencial ligada a la docencia y formación continuada:** como un área estratégica de soporte a su actividad asistencial.
- **Actividad asistencial ligada a la investigación:** la Fundación de Investigación HM Hospitales organiza actividades de divulgación científica, foros, mesas de expertos internacionales, edición de documentos, libros, monografías y otras actividades para mecenas y patrocinadores.

## c. Mercado y estrategia

### Retos del mercado

Nuestro mercado principal está consolidado principalmente en la Comunidad de Madrid, aunque desde 2014 hemos ampliado el ámbito geográfico de nuestros servicios a las comunidades de Castilla la Mancha, Castilla León, Cataluña y Galicia. Hay que aclarar que en el sector sanitario es difícil indicar una cuota de mercado ya que el paciente tiende a utilizar diferentes centros hospitalarios, tanto públicos como privados, en función de sus necesidades y patología.

Así, por ejemplo, según el barómetro sobre la sanidad privada publicado por el IDIS en 2017, el 76% de los pacientes utilizan indistintamente la sanidad pública y la privada, mientras que solamente el 9% utilizan solamente la sanidad privada. Sin embargo, la cantidad de usuarios registrados, es decir, clientes de HM Hospitales que utilizan la web para sus citas, informes, etc., viene aumentando sistemáticamente.

HM Hospitales ha identificado principalmente los siguientes retos que se enmarcan dentro del entorno actual:

- **El mercado se ha consolidado** y se han creado grupos hospitalarios con capacidad de influencia. En este sentido HM Hospitales sigue reforzando su posición invirtiendo no solo en la mejora de centros existentes sino también en la adquisición de otros.



- **Imparable avance** de la tecnología, de técnicas, materiales y medicamentos novedosos, que unido a una inflación relevante de costes implica una carrera de eficiencia / eficacia y una mejora constante de procesos.
- **Transformación digital** y revisión completa de todos los procesos administrativos y asistenciales para adaptarse al paciente del S XXI. Invirtiendo en un nuevo modelo de infraestructuras, en seguridad, inteligencia de negocio, procesos digitales y omnicanalidad.

Nº de citas en canales no presenciales (Call, Web y APP)	
2017	2018
758.124	985.863

### Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución

La evolución del sector viene marcada por múltiples factores y en nuestro país tiene una serie de particularidades. La existencia de una Sanidad Pública de alto nivel nos obliga a ofrecer servicios que aporten valor añadido a nuestros pacientes. Este nuevo entorno abre un nuevo posicionamiento de HM Hospitales en el sector con los siguientes riesgos y oportunidades:

#### Oportunidades:

- Apertura de nuevos mercados que, apoyados por nuestros clientes corporativos, nos permitan mejorar nuestro posicionamiento competitivo frente al proceso de concentración en el sector.
- Liderazgo de la medicina digital y desarrollo de la medicina preventiva.
- Desarrollo del modelo de medicina satisfactiva.
- Trabajar directamente con empresas para ofrecerles nuestros servicios.
- Trabajar con modelos de colaboración público-privada puntuales y de alto valor por servicio o centro. Implantar un modelo que permita compartir buenas prácticas dentro del Grupo.
- Posibilidad de ser el primer grupo hospitalario en acreditarse como Instituto de Investigación.

#### Amenazas:

- Presión del sector asegurador para mantener sus ratios de rentabilidad.
- Alta concentración de operadores con necesidad de captar más pacientes.
- Alta dependencia de equipos médicos concretos – recambios generacionales.
- Dependencia relativa del modelo de funcionarios. Incertidumbre de las ayudas externas para el mantenimiento del I+D.

## Estrategia

Teniendo en cuenta la información procedente del análisis de entorno y los factores que pueden afectar a la evolución de HM Hospitales, se ha desarrollado una estrategia global basada en el compromiso de realizar una gestión eficaz y eficiente orientada a la seguridad y a la satisfacción de nuestros pacientes y sus familiares, trabajadores, colaboradores y accionistas.

Vertebrando a la estrategia se encuentran los conceptos de **Misión, Visión y Valores**, que dan sentido a la misma y establecen un punto de partida ideal para su desarrollo. [\[ver\]](#)

Dentro del **Plan Estratégico 2018 – 2020**, el Comité de Dirección ha establecido 6 líneas estratégicas, las cuales se completan con 24 indicadores que permiten conocer el grado de consecución de los mismos. Su **control y seguimiento se realiza dos veces al año**:

1. Consolidación proyectos HM Hospitales en el territorio.
2. Desarrollo y expansión alineada con la estrategia de nuevas adquisiciones y desarrollo de nuevos productos y servicios.
3. Calidad asistencial que nos asegure el mantenimiento de los más altos estándares.
4. Ser un referente en investigación (I+D+i). Sabedores de que el conocimiento es un activo intangible de elevado valor queremos seguir potenciando esta línea estratégica con el objetivo de liderar proyectos europeos.
5. Gestión y eficiencia en procesos.
6. Experiencia de pacientes / usuario con el fin de ofrecer canales de comunicación y herramientas que nos permitan entender y adaptarnos a todas las necesidades presentes y futuras de nuestros clientes

Los fundadores de HM Hospitales marcaron un compromiso con la actividad asistencial, encabezado por un binomio inversión/calidad para conseguir **tres objetivos básicos**:

- Garantizar una asistencia completa en todas las especialidades que evite un supuesto traslado por carencia de recursos.
- Realizar la actividad asistencial en las mejores condiciones de seguridad para los pacientes y usuarios.
- Exponer con transparencia los resultados, ya que son éstos el único parámetro para evaluar la práctica asistencial.

Estos objetivos junto con nuestra estrategia fundamental que definimos como “la prestación de asistencia sanitaria a los pacientes con la mayor calidad posible, integrando los procedimientos de diagnóstico y tratamiento con eficacia y eficiencia”, han constituido el punto de referencia para acometer nuestros planes de desarrollo.

Para ello mantenemos un conjunto de indicadores económicos, de gestión, asistenciales y de calidad del servicio que hemos publicado siempre en nuestras memorias de actividad, en aras a mantener una transparencia que no es habitual en la sanidad privada. Estas memorias anuales son accesibles a cualquier persona ya que pueden descargarse desde nuestro sitio web. [\[ver\]](#)

## Incorporación de riesgos a la estrategia de HM Hospitales

La política de expansión de HM Hospitales es una necesidad actual dado la evolución del sector sin embargo no perdemos de vista nuestra filosofía de visión a largo plazo alineada con ofrecer servicios de alta complejidad asistencial con una cobertura máxima con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros pacientes de este modo existen una política de inversiones alineadas con esta visión.

Todo ello ha generado un riesgo potencial derivado por la necesidad de **alinear y unificar nuestros protocolos**. Se ha generado una línea de trabajo que nos permite minimizar los riesgos derivados de la integración de los nuevos centros desde la perspectiva de modelos de negocio distintos con grupos de interés diferentes, resistencia al cambio, operativas distintas, etc.

De este proyecto se han generado líneas de aprendizaje de otras formas de trabajar que nos han permitido generar **nuevos desarrollos informáticos** que redundarán en una mejor eficiencia y seguridad de los procesos ya implantados en HM Hospitales.

Sumado a lo anterior hay que indicar que internamente estamos profesionalizando puestos críticos en la organización con la incorporación de personas externas con otros backgrounds y visiones. No debemos acometer estos proyectos con una visión de control financiero y de negocio. Para ello el grupo se encuentra inmerso en el desarrollo de estrategias de **Business Intelligence**, que nos proporcione información actualizada de los resultados. Uno de los objetivos de los planes estratégicos es el desarrollo de líneas de actuación que nos permitan reducir y controlar aquellos riesgos que se consideran más relevantes dentro de cada una de los ámbitos mencionados.

Como ejemplo indicar que las líneas principales de los objetivos del Plan Estratégico están encaminadas a disminuir los riesgos estratégicos, y así desde el punto de vista de **seguridad de pacientes** se está trabajando en desarrollos de nuevos chek-list quirúrgicos más exhaustivos y el desarrollo de prescripción electrónica adaptada a nuestras necesidades con el fin de mejorar la seguridad de nuestros pacientes.

**Desde hace muchos años** HM Hospitales trabaja de forma conceptual con los riesgos con una toma de decisiones consensuada. Con la aparición de la gestión de riesgos que solicitan las nuevas normas ISO 9001 y 14001 del 2015, HM Hospitales ha establecido y documentado y sistema de gestión de riesgos normalizado que nos permite detectar y actuar sobre aquellos riesgos que consideramos relevantes.

Para ello HM Hospitales ha creado el **Manual de Interpretación y Gestión de Riesgos** cuya misión es la de definir una metodología de trabajo para la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los mismos dentro de HM Hospitales.

Por otro lado, dado el amplio espectro que requiere el análisis de riesgos en el sector, también se trabaja con grupos multidisciplinarios y con metodologías ya consolidadas basadas en los análisis de riesgos según normas **ISO 31000**, FMA o criterios joint commission entre otros.

Fruto de lo anterior HM Hospitales, dispone para su gestión, de un mapa de riesgos que abarca los siguientes entornos:



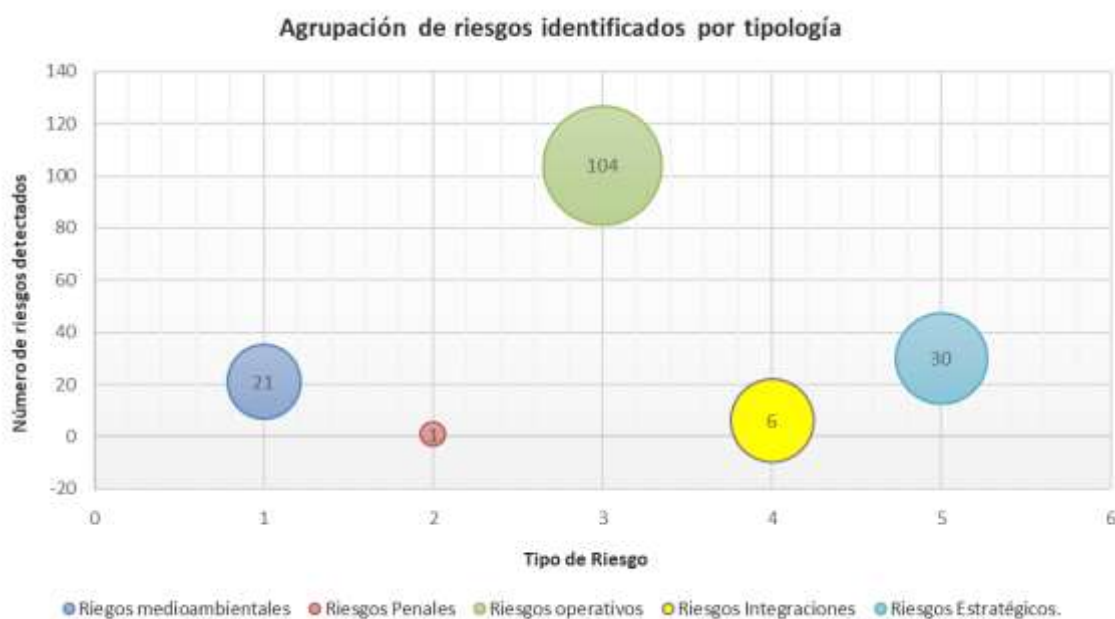
Actualmente ya tenemos implantados sistemas de gestión de riesgos según los siguientes estándares:

- **UNE 179003** - Gestión de riesgos para la seguridad del paciente.
- **UNE 179006** - Sistema para la vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la asistencia sanitaria.



Para el análisis de los riesgos se han establecido criterios de gravedad, severidad y probabilidad que permiten clasificar los riesgos en bajos, moderados y altos. Cada una de las tipologías de riesgos detectadas dispone de criterios de clasificación diferentes, destacando los de tipo operativo (asistenciales) que tienen al **paciente** como punto de referencia para su evaluación.

Durante el ejercicio 2018 HM Hospitales disponía de un total de **162 riesgos identificados**, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:



## d. Organización y estructura

HM Hospitales está estructurado en un equipo de alta dirección, formado por el Presidente, Consejero Delegado y Director de Recursos Corporativos y la Vicepresidenta y Secretaria General. Bajo este equipo de dirección se encuentran tres grandes áreas, la sanitaria, que incluye además de las unidades médicas las actividades de docencia e investigación, la de recursos corporativos con los departamentos de finanzas, recursos humanos, técnicos, administrativos, compras, asesoría jurídica y la de marketing y comunicación y de relaciones con los pacientes e institucionales. Un esquema de esta organización se visualiza en el organigrama general incluido en el **Anexo I**.

A su vez, dentro de cada hospital, existe un esquema organizativo básicamente común, aunque adaptado al tipo y tamaño del centro, formado por un conjunto de unidades clínicas y departamentos que, bajo la dirección médica, permiten el eficaz desarrollo de la actividad asistencial.

Además de esta estructura organizativa, la gestión de HM Hospitales está basada en una serie de comités y comisiones, unos de carácter ejecutivo y otros consultivos, en los que participan los líderes de HM Hospitales junto con los responsables de las diferentes actividades a que se refiere cada comité o comisión y en algunos comités también participan asesores externos.

Entre los comités hemos de destacar los de ética de asistencia sanitaria (CEAS) y de ética e investigación con medicamentos (CEIm), ambos acreditados y con amplia participación de los líderes de HM Hospitales y de profesionales de las distintas especialidades clínicas el primero y de médicos de referencia nacional el segundo, contando ambos con la presencia de legos en el campo de la medicina que aseguran una visión independiente. Además, hemos desarrollado el Instituto de Validación de Eficiencia Clínica (IVEc) como plataforma de análisis de datos para evaluar la eficiencia de nuevos fármacos y tecnologías sanitarias.

En cuanto a las comisiones, unas son de carácter general (grupo) como las de Docencia y de Seguridad del Paciente, mientras que otras, las Comisiones Clínicas, se desarrollan en cada centro o intercentros por videoconferencia, aunque sus conclusiones puedan afectar al conjunto de HM Hospitales.

Como muestra del compromiso del Grupo HM Hospitales con los principios de integridad, calidad, transparencia e independencia se ha elaborado un **Código de Buenas Prácticas Empresariales en la Alta Dirección** y un **Código de Conducta** en donde se establecen los compromisos con los diferentes grupos de interés.

A misty forest with tall, thin trees and a mossy ground. The scene is bathed in a soft, golden light, creating a serene and atmospheric mood. The trees are densely packed, and the ground is covered in a thick layer of green moss and fallen branches.

# 3

Cuestiones  
Medioambientales

## 3. Cuestiones medioambientales

### a. Introducción



La calidad del medio ambiente está identificada como uno de los determinantes del estado de salud de la población. Por coherencia con la actividad que desarrollamos entendemos que una institución que se dedique al cuidado y promoción de la salud no puede obviar su responsabilidad sobre los efectos negativos que genera sobre su entorno ni desaprovechar las oportunidades de mejora de su desempeño ambiental.”

**Dr. Juan Abarca Cidón**  
*Presidente HM Hospitales*

Es por tanto que la gestión ambiental de HM Hospitales está orientada fundamentalmente a:

- Proteger el entorno
- Prevenir los efectos de la actividad sanitaria en el ambiente.

Las principales herramientas al alcance de HM Hospitales para hacer firme este compromiso son:

- El Sistema de Gestión Medioambiental (certificado bajo UNE-EN-ISO 14001 para todo el Grupo y EMAS - *Eco-Management and Audit Scheme* - para tres de sus hospitales), con la política ambiental y el manual que la desarrolla, así como los procedimientos y planes derivados de esta.
- Los objetivos ambientales (o programas de mejora) donde se refuerza la cultura y se establecen las directrices en esta cuestión.

Acompañado por su equipo, el órgano responsable de la gestión ambiental es el **Director de Calidad y Medioambiente**, quien como miembro de la Dirección promueve y transmite al Comité de Dirección los avances y necesidades que se requiere para el cumplimiento de los objetivos marcados. De esta manera HM Hospitales se asegura de que dispone de los medios necesarios para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control.

Por último, indicar que HM Hospitales está comprometido con el cumplimiento de los tres pilares básicos de la gestión ambiental: protección del medio ambiente, cumplimiento de requisitos legales (evaluados de manera anual como mínimo) y mejora continua.

### b. Políticas aplicadas

En línea con la visión de HM Hospitales, el respeto al medioambiente forma parte de su ideario. Este compromiso queda formalmente establecido por la **Política Ambiental** (integrada con la eficiencia energética) y la **Política de Calidad** [\[ver\]](#) que el Comité de Dirección firma, aprueba y publica en los distintos canales a los grupos de interés.

Como pilar fundamental, la Política Ambiental es un marco de referencia para el estricto cumplimiento de los requisitos que establecen las normativas, así como para la mejora de su desempeño ambiental, mediante operativas correctas e inversiones adecuadas. Esta Política Ambiental está a disposición de nuestros pacientes y visitantes, así como de cualquier otra parte interesada que desee consultarla en nuestra página web. [\[ver\]](#)

En la práctica, nuestras actuaciones derivan de las políticas mencionadas, poniendo el foco en las siguientes líneas maestras:



Para conseguir la correcta aplicación de dichas políticas, HM Hospitales desarrolla de manera periódica objetivos o programas de mejora, los cuales están formados por objetivos medibles y específicos que se adaptan a las necesidades locales de cada uno de ellos centros.

Además, desde el Departamento de Medioambiente se han generado una serie de documentos de apoyo que van en línea con la estrategia de HM Hospitales y permiten su consecución. Hablamos de la **Guía de bienvenida** donde se dedica un capítulo al Medioambiente, del documento de **Condiciones Generales Ambientales para Subcontratas** o a los diversos **protocolos** para el **control de la calidad del agua**, **control de las emisiones**, la **gestión de la energía** o la **evaluación del impacto acústico en ambiente exterior**.

### Estrategia para el despliegue de las políticas

Desde el punto de vista de la estrategia ambiental de la organización, HM Hospitales dispone de una visión a largo plazo que se articula con un **Programa de Mejora del 2018 al 2020**. En dicho documento se recogen **30 objetivos ambientales** que inducen a la mejora ambiental y a la reducción del impacto de nuestros hospitales en su entorno.

Los objetivos se desarrollan teniendo en cuenta las particularidades de cada centro, siendo estos los responsables de su consecución también, así como de la organización y planificación de los recursos necesarios.



A continuación, se comentan algunos de los objetivos, los cuales tienen diferentes alcances en función del centro:

- Reducción del consumo de agua y de gas natural para calefacción en los centros
- Mejora de la eficiencia hídrica en el riego de jardines.
- Inversión en iluminación LED y reducción del consumo de energía para climatización.
- Reciclaje de vidrio en hostelería.
- Implantación de Sistema de Gestión Energética ISO 50001 (HM Puerta del Sur).
- Implantación de recogida selectiva.
- Reducción de residuos biosanitarios y de Clase III.
- Creación de manual de compra y contratación sostenible.
- Implantación de la recogida selectiva en las habitaciones de los pacientes.

La materialización de objetivos de mejora para cada uno de los hospitales puede comprobarse en las **Declaraciones Ambientales** de todos aquellos en los que está implantado el Sistema de Gestión Ambiental. ([ver](#))

### Resultados de las políticas

Fruto del desarrollo de los objetivos se producen mejoras significativas en los procesos y las infraestructuras, trabajando siempre para reducir nuestro impacto ambiental. A continuación, se exponen algunos de los resultados conseguidos en el año:

#### Principales objetivos y resultado de acciones

##### ● Reducción del consumo de agua en los centros

Como resultado de las acciones acometidas se han obtenido logros cuantificables de reducción de consumo de agua que fluctúan entre un 8 y 10% en aquellos centros en los que se ha implantado la medida con éxito (HM Sanchinarro y HM Montepíncipe)

##### ● Mejora de la eficiencia hídrica en el riego de jardines.

En HM Modelo se han implantado sistemas de riego por goteo. El objetivo ha sido cubierto en su totalidad en el mes de noviembre de 2018.

##### ● Inversión en iluminación LED

Se estima que el desarrollo total en el Grupo, sumando lo ya ejecutado en operaciones de otros años alcanza aproximadamente el 60% de su potencial.

##### ● Implantación de Sistema de Gestión Energética ISO 50001

Implantado en HM Puerta del Sur como piloto para extenderse al resto.

##### ● Reducción de la generación de residuos biosanitarios especiales

En los hospitales de Santiago y Coruña.



### c. Principales riesgos ambientales

Durante el año 2018 se han detectado 21 riesgos potenciales de tipo ambiental, aunque su número es variable en función de las revisiones de los mismos. La matriz de evaluación de riesgos implantada está alineada con el ciclo de vida de los servicios u hospitales y nos permite categorizar los riesgos en los que se puede incurrir con el fin de tomar las iniciativas adecuadas. Es **evaluada de manera anual** (y extraordinaria cuando hay cambios significativos) y presentada al Comité de Dirección.

Dada la estrategia del Grupo HM Hospitales no es previsible una variación de los riesgos operativos a medio y largo plazo, aunque, si es cierto que puede verse incrementado, debido a que el proceso de expansión de HM Hospitales genera un posible riesgo a largo plazo por el posible incumplimiento de requisitos legales derivado por la variabilidad de los mismos que afecta a los hospitales en cada una de las comunidades autónomas.


Tras el análisis y evaluación mediante criterios de consecuencia (o impacto producido) y probabilidad, los riesgos quedan clasificados, teniendo en cuenta como materiales aquellos que se encuentran entre los 12 y 25 puntos. Se identifican por tanto como más importantes (con una probabilidad de ocurrencia mayor o a corto plazo):

<b>Riesgos</b>	<b>Origen</b>	<b>Potenciales impactos</b>
<i>Desaparición de residuos del depósito final</i>	Malas condiciones de los depósitos finales de residuos	- Potencial contaminación de suelos y corrientes de agua por uso o eliminación no adecuadas
<i>Incremento de generación de residuos</i>	Incremento del uso del material desechable	- Contribución a la saturación de vertederos autorizados y depósitos de seguridad de residuos peligrosos - Potencial contaminación de suelos y corrientes de agua
<i>Superación de los límites de vertido</i>	Incorrecto funcionamiento de arquetas separadoras de grasas	- Potencial contaminación de suelos y corrientes de agua - Aumento de bacterias en el agua que impide una correcta depuración posteriormente
<i>Manifestación imprevista de riesgos y aspectos desconocidos</i>	Incorrecta gestión del cambio	- Reducción de la eficacia de los procesos ambientales - Descontrol de procesos y aparición de incidencias

<i>Incumplimiento de la reglamentación aplicable en medio ambiente y seguridad industrial</i>	Adquisición de nuevos activos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento del peligro para los pacientes</li> <li>- Daño al medioambiente</li> <li>- Sanciones</li> <li>- Pérdida de imagen</li> </ul>
<i>Incorrecta segregación de residuos (cualquiera, incluida Destrucción Confidencial - DC)</i>	Contenerización inadecuada de los residuos (cualquiera, incluida DC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tratamiento incorrecto de residuos</li> <li>- Reducción del potencial de reutilización</li> <li>- Mezcla de materiales de fácil combustión</li> </ul>
<i>Interrupción del servicio municipal de recogida de residuos</i>	Cautividad con respecto al servicio municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acumulación de residuos</li> <li>- Mala imagen y degradación del entorno.</li> </ul>

Algunas de las **acciones planteadas para minimizar y controlar estos riesgos** son: reforzar el plan de autoprotección, realización de simulacros, realización de pactos en contrario con proveedores, protocolos de carga y descarga de MM.PP, garantizar una adecuada contenerización y etiquetado para cada tipo de residuo, plan de formación y sensibilización de personal interviniente, implantación de contenedores reutilizables o de uso más intuitivo, etc.

Además de los riesgos a corto plazo, se han identificado otros riesgos con una importancia menor y una posible probabilidad de ocurrencia **a medio y largo plazo** tales como:

- 
- Derrames de formaldehído
  - Incremento de la generación de residuos especiales
  - Superación de los límites de emisión de ruido
  - Emisión incontrolada de gases de efecto invernadero
  - Consumo innecesario de recursos
  - Incumplimiento de los principios de la Política Ambiental
  - Incendio en el exterior
  - Pérdida de imagen ambiental de marca
  - Derrame de sustancias y residuos radiactivos
  - Derrame de sustancias citotóxicas
  - Volcado de contenedores de residuos peligrosos
  - Uso de fitosanitarios
  - Incendio en el interior
  - Accidente en carga y descarga de mercancías peligrosas
  - Dificultad para captar activos financieros

## Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Tipología	Importe 2018
<b>Gestión de residuos</b>	385.436,78
<b>Jardinería</b>	84.323,75
<b>Contenerización</b>	18.533,49
<b>Otros</b>	32.085,85
<b>TOTAL</b>	<b>520.379,87</b>

A continuación, se detallan las partidas que HM Hospitales destina a prevenir riesgos ambientales, agrupando los datos por territoriales. A dichos importes se deben sumar los recursos humanos constituidos por los técnicos que trabajan en exclusiva para este aspecto:

Tipología	Importe 2018
<b>Perímetro Madrid</b>	378.327,45
<b>Perímetro Galicia</b>	93.794,65
<b>Perímetro León</b>	25.310,54
<b>Perímetro Barcelona</b>	22.947,23
<b>TOTAL</b>	<b>520.379,87</b>

- Madrid: 2 técnicos
- Galicia: 1 técnico
- León: 1 técnico
- Cataluña: 1 técnico

Así mismo HM Hospitales ha desarrollado una serie de protocolos de actuación frente a posibles eventos adversos para el medioambiente que permiten minimizar las consecuencias de posibles accidentes o situaciones anormales.

- Plan de autoprotección.
- Protocolo PT-GHM-GA-45-07 – Actuación ante el derrame de productos químicos peligrosos.
- Instrucción IT-GHM-GA-45-01 – Instrucción para la recogida de derrames de mercurio.
- Protocolo PT-GHM-GA-45-05 – Control de aspectos ambientales en situación de emergencia.

### Principio de precaución

HM Hospitales aplicaría el principio de precaución cuando dispone de sospechas fundadas de que ciertos productos o tecnologías crean un riesgo grave para la salud pública o el medio ambiente, pero sin que se cuente todavía con una prueba científica definitiva. Actualmente en nuestro sector el aspecto a primera vista más destacable son las **radiaciones ionizantes**, aunque sin embargo la reglamentación de protección sanitaria es muy estricta y no se puede poner en marcha ninguna instalación sin que previamente se haya inscrito en un registro al efecto en las delegaciones de industria.

Si hablamos de **unidades de radioterapia o medicina nuclear** el trámite es aún más intenso, ya que hay que disponer de una autorización de la delegación de industria en primer lugar para la ejecución del proyecto y, una vez finalizado éste, una visita del Consejo de Seguridad Nuclear que se encarga de lanzar la notificación de puesta en marcha, si la ejecución se ha hecho conforme a la autorización.

Los proyectos de estas instalaciones llevan el diseño de todos los blindajes necesarios para evitar la emisión de radiación ionizante por encima de los límites aceptados. Además, se cuenta con un servicio de protección radiológica que realiza controles anuales de la instalación y supervisa las tasas de dosis acumuladas por los trabajadores de estas unidades.

Todos los centros de HM Hospitales (a excepción de los recientemente incorporados como HM Delfos y HM Vigo) disponen de **póliza de responsabilidad ambiental**. A priori dicha póliza no sería necesaria debido a la certificación de los sistemas de gestión ambiental de los que se dispone, pero a pesar de todo se ha decidido conservar las mismas. El importe destinado en el año 2018 a estas pólizas es de **6.334,49€**.

## d. Información sobre cuestiones ambientales

### Procedimientos de evaluación y certificación ambiental

Desde el año 2006 el Grupo HM Hospitales mantiene un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que se despliega en cada uno de sus centros alcanzando a todas sus actividades, sean sanitarias o no. El SGA está integrado con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y el de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSL) de forma que todos ellos comparten recursos comunes como el control documental, la resolución de no conformidades o la implantación de acciones de mejora.

Todos los hospitales (a excepción de HM Delfos) cuentan con la certificación ambiental ISO 14001, a la que hay que sumar la certificación EMAS para los hospitales de HM Torrelodones, HM Montepíncipe y HM Puerta del Sur. La planificación y control del SGA es competencia del Departamento de Medio Ambiente de HM Hospitales que, en colaboración con los responsables particulares de cada hospital y de otras unidades centrales, supervisa el despliegue en cada uno de los centros, tanto en lo que se refiere al control operacional como a la mejora continua o el cumplimiento legislativo de cada emplazamiento.

Todo lo anterior supone la realización de auditorías periódicas que permiten un control exhaustivo de los procesos ambientales y finalizan en la ejecución de acciones de mejora constantes bajo un punto de vista objetivo e independiente.

HM Hospitales dispone de **programas y planes de auditoría** para asegurar la correcta coordinación de:

- **Auditorías internas:** realizadas de manera anual por parte de los técnicos del Departamento de Medioambiente, basándose en un correcto muestro completo en el tiempo.
- **Auditorías externas:** aquellas realizadas de manera anual por parte de las entidades de certificación elegidas para garantizar el correcto mantenimiento de los sistemas implantados.

Los análisis de control ambiental de vertidos y emisiones a la atmósfera se realizan mediante laboratorios acreditados **ISO 17025** u homologados como entidad colaboradora de la Administración Hidráulica, con la periodicidad marcada por la administración en autorizaciones y licencias. Como mínimo en el caso de no existir se marca una periodicidad anual para los vertidos a la red de saneamiento.



*HM Hospitales se encuentra certificada en el modelo EFQM +500 y Madrid Excelente en donde uno de los pilares fundamentales es la sostenibilidad*

## Efectos de nuestras actividades en el medioambiente, seguridad y salud

Por sus características, la actividad de HM Hospitales genera una serie de efectos actuales y previsibles en el medioambiente y en su caso, la salud y la seguridad. Dichas actividades son tratadas como aspectos ambientales dentro del sistema de gestión, analizando por tanto sus posibles impactos asociados.

<b>Aspectos ambientales más significativos</b>	<b>Impacto asociado</b>
<i>Consumo de agua</i>	Reducción de las reservas disponibles de un recurso escaso
<i>Consumo de energía eléctrica y combustibles fósiles</i>	Disminución de las reservas de recursos no renovables Contaminación atmosférica
<i>Generación de residuos</i>	Contribución a la saturación de vertederos autorizados y depósitos de seguridad de residuos peligrosos Consumo de energía para su transporte, manipulación, tratamiento, acondicionamiento y disposición final Disminución de la calidad paisajística de las áreas de gestión Potencial contaminación de suelos y corrientes de agua
<i>Generación de emisiones a la atmósfera: energía (ruido y radiaciones)</i>	Disminución de la calidad ambiental de la zona circundante Molestias a la población afectada Riesgos para la salud de la población
<i>NOTA.: significativo en referencia al ruido</i>	
<i>Consumo de otros materiales</i>	Consumo de energía en su transporte y fabricación Disminución de las reservas de recursos no renovables o de reducida tasa de renovación
<i>Generación de vertidos líquidos</i>	Aumento de la carga contaminante de los efluentes recibidos en EDAR Consumo de energía para su tratamiento aerobio
<i>Generación de emisiones atmosféricas</i>	Reducción de la calidad del aire circundante Contribución al incremento del efecto invernadero Contribución a la formación de efectos climatológicos adversos, como lluvia ácida o smog fotoquímico

Los aspectos ambientales detectados **son evaluados de manera anual** por parte del Departamento de Medioambiente y sirven como elemento de priorización a la hora de plantear objetivos de tipo ambiental.

---

**NOTA.:** los gráficos que aparecen a continuación recogen datos consolidados de los centros de trabajo divididos por áreas:

- Perímetro Madrid: formado por 19 centros (hospitales y policlínicos) de Madrid y Toledo
- Perímetro Galicia: formado por 5 hospitales y 4 policlínicos
- Perímetro León: formado por 2 hospitales y 1 policlínico
- Perímetro Cataluña: formado por 1 hospital

El **Perímetro Madrid** siempre arroja más cantidad de datos debido a que se compone de muchos más centros de trabajo.

---

## Contaminación

HM Hospitales, en línea con el sector sanitario, genera emisiones, principalmente, producidas por el uso energético de los edificios, por la generación y transporte de materiales, transporte del paciente, uso de maquinaria y generación y transporte de residuos. Dos de las particularidades que más condicionan el consumo de energía, son:

- La necesidad de disponer de una cantidad de producción de Agua Caliente Sanitaria (ACS) por cama.
- La dificultad de controlar las condiciones de climatización que conlleva una pérdida de la eficiencia de los sistemas usados para ello.

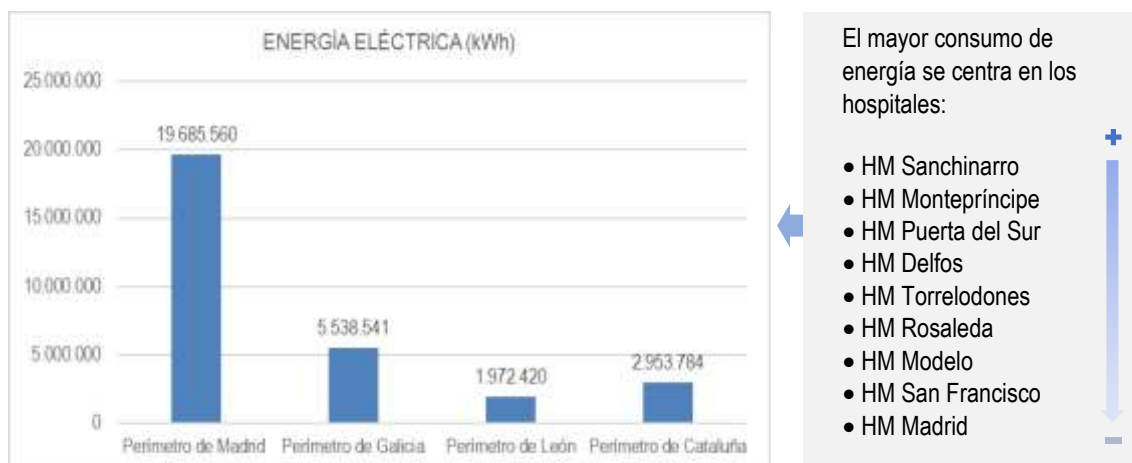
Teniendo en cuenta lo anterior, HM Hospitales ha centrado el foco de la contaminación en las emisiones procedentes del consumo y la generación de energía necesaria para el desarrollo de sus actividades. Es por ello que HM Hospitales, desde hace años ha decidido tomar medidas para mejorar la eficiencia y reducir así los focos de contaminación como por ejemplo la contratación del suministro de energía eléctrica con comercializadoras que garantizan el **origen 100% renovable de la energía** que nos suministran.

Entre las medidas más destacadas en este 2018 se encuentra:

- La realización de varios estudios de eficiencia energética que han desembocado en la instalación de iluminación LED y en la sustitución de calderas en algunos hospitales por otras de condensación y mayor eficiencia en el consumo (HM Hospitales en León).
- La implantación de un Sistema de Gestión Energética basado en la norma ISO 50001 en el Hospital HM Puerta del Sur (piloto) con buenos resultados, lo cual permitirá ir extendiéndolo progresivamente al resto de centros de trabajo en años sucesivos.

Durante el año 2019 se tendrán en cuenta los nuevos cambios de legislación en relación al autoconsumo, lo que permitirá explorar la posibilidad de incrementar la superficie de captadores solares de algunos hospitales.

En cuanto al consumo de energía (kWh) durante el ejercicio del 2018 los datos han ido los siguientes:



Con respecto al ruido se han apantallado los emisores de aquellos hospitales de los que se ha tenido constancia que suponían un impacto acústico cierto para los vecinos circundantes a las zonas en las que están enclavados los centros. Se han ejecutado adecuaciones en los hospitales de HM Torrelodones, HM Nuevo Belén y HM Modelo.

En lo referente a la contaminación lumínica, dejar constancia que su impacto es mínimo ya que en ningún caso los proyectores de los hospitales tienen más de un 50% de flujo hemisférico superior según proyecto.

### Economía circular, prevención y gestión de residuos

HM Hospitales ha centrado la mayor parte de sus esfuerzos en la correcta gestión de residuos, no solo intentando minimizar el uso de materiales sino también la producción de desechos de los mismos. Así se trata de segregar todos ellos en todas las porciones posibles (las marcadas por la reglamentación específica, por la de residuos peligrosos, la ley general de residuos y las ordenanzas municipales), fundamentalmente en los hospitales. HM Hospitales dispone de datos de aquellos residuos que son asignados a un gestor autorizado, aunque no de otros que dependen para su recogida de organismos como los Ayuntamientos (papel, cartón, etc.).

Dentro del **programa ambiental 2017-2018** se llevaron a la práctica varios objetivos de reducción del consumo de contenedores de residuos peligrosos para reducir el impacto del consumo de plástico, además de otras iniciativas de mejora (*así como los indicadores de consecución*) que pueden verificarse en las correspondientes Declaraciones Ambientales de todos los hospitales en los que está implantado el Sistema de Gestión Ambiental. ([ver](#))

La última actividad de fomento del reciclado y la mejora de la segregación que se está realizando es la implantación del contenedor marrón de recogida de residuos orgánicos en los centros ubicados en Madrid capital. El objetivo del Ayuntamiento de Madrid es alcanzar el 100% de la ciudad antes de 2020 por lo que conviene tener algún tipo de experiencia que permita ir implantando este contenedor en todos los hospitales paulatinamente.

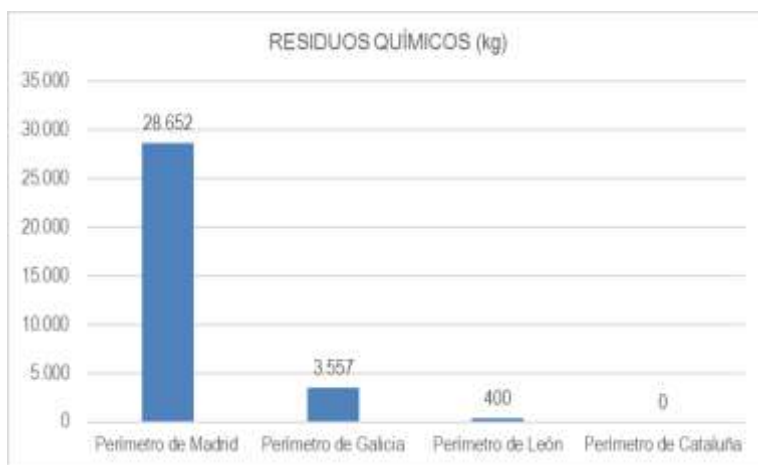


También como resultado del interés mostrado por el Ayuntamiento de Madrid en que las actividades de hostelería de toda la ciudad destinen su vidrio a reciclaje (y que se ha puesto de manifiesto en varias visitas realizadas por inspectores en 2018), se ha tomado la decisión de diseñar este objetivo para cumplir esta expectativa de dicha parte interesada. En el 2018 en el hospital de Sanchinarro los operarios de residuos vacían el contenedor en un iglú destinado a vidrio, y llevan un registro de las retiradas realizadas.

Por otro lado, la gestión tradicional de los residuos biosanitarios especiales implica para su acondicionamiento la utilización de contenedores rígidos de polipropileno de un sólo uso. Éstos, una vez procesados por el gestor autorizado de residuos son enviados a vertedero. La utilización en este año 2018 de contenedores reutilizables provistos de bolsas rojas de galga 300 reduce la cantidad de residuos de plástico enviados a vertedero, a la par que reduce también el consumo de recursos derivados del petróleo y de las emisiones de CO2 asociadas a su manufactura y transporte.

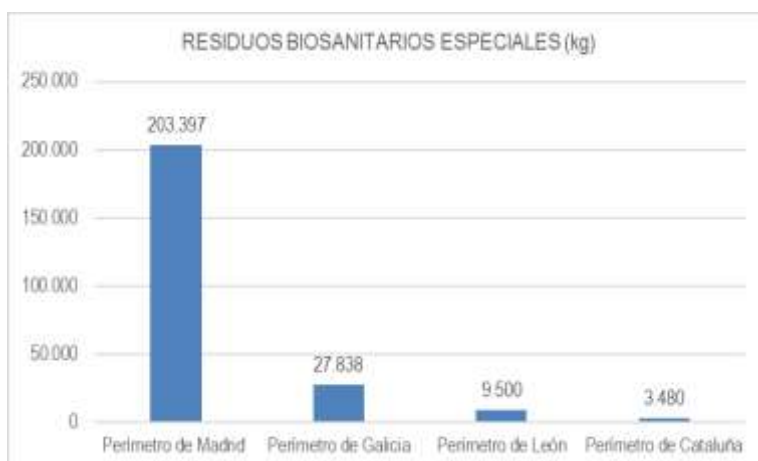
En referencia al desperdicio de alimentos se hacen diferentes controles por parte del personal de cafeterías y cocinas, los cuales registran estos datos con el objetivo de adecuar las cantidades a próximas producciones o pedidos.

Dentro de nuestro ámbito, además de otros muchos que se evalúan, se han seleccionado con carácter material debido a su mayor significancia, los siguientes tipos de residuos:



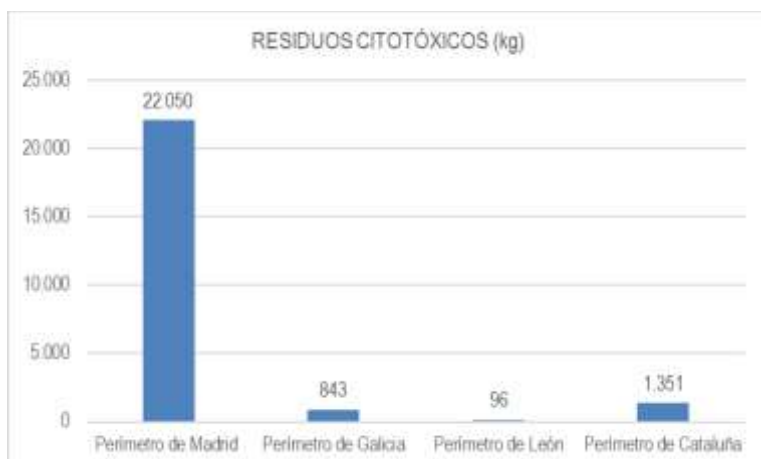
Los datos aquí reflejados son la suma de las cuatro categorías más relevantes dentro de los residuos químicos de HM Hospitales:

- Medicación caducada
- Productos químicos de laboratorio
- Disolventes orgánicos no halogenados
- Envases contaminados con sustancias peligrosas



Los datos hacen referencia a los residuos específicos de la actividad sanitaria, potencialmente contaminados con sustancias biológicas al haber estado en contacto con pacientes o líquidos biológicos.

Ej.: Residuos punzantes o cortantes, cultivos y reservas de agentes infecciosos.



Los datos hacen referencia a los residuos compuestos por restos de medicamentos citotóxicos y todo material que haya estado en contacto con ellos, y que presentan riesgos carcinogénicos, mutagénicos y teratogénicos.

NOTA 1.: Los policlínicos no se incluyen al no generar este tipo de residuo.

NOTA 2.: HM Delfos (Cataluña) entrega la medicación caducada en un punto SIGRE. Tampoco ha generado el resto de los residuos químicos identificados porque el laboratorio de análisis clínicos y el de anatomía patológica han estado subcontratados a lo largo de 2018

## Uso sostenible de los recursos



HM Hospitales está comprometida a observar el desarrollo de sus procesos de forma que se obtenga la información necesaria para asignar recursos y establecer objetivos de mejora de su desempeño ambiental, principalmente en lo que se refiere a la **eficiencia en el consumo de agua, energía y otros recursos**, la **optimización de la generación de residuos y su reciclado**, y la **reducción de la huella de carbono**.

*Punto extraído de la Política Ambiental HM Hospitales*

El uso eficaz de los recursos es uno de los pilares del sistema de gestión ambiental, tal y como queda patente en la **Política Ambiental** del Grupo.

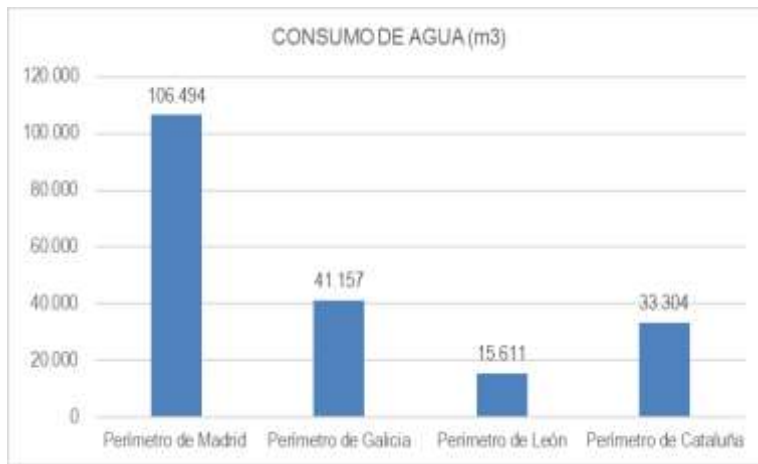

Es por ello que HM Hospitales identifica una serie de **aspectos ambientales**, así como sus posibles impactos en el medio. Dichos aspectos ambientales son evaluados de manera anual, considerándose aquellos más significativos como prioritarios para la identificación de posibles mejoras u objetivos que puedan desarrollarse dentro de los centros de trabajo. Fruto de la transparencia en la gestión, aquellos más significativos quedan recogidos en las declaraciones ambientales de los diferentes centros ([ver](#)) que son accesibles a todos los grupos de interés.

Uno de los aspectos ambientales más importantes dentro de la actividad de HM Hospitales es el consumo de agua. Su uso irracional provoca escasez de un recurso que es limitado y del que no existe repuesto.

NOTA.: no se incluyen más consumos de materias primas en el informe ya que el resto de las compras realizadas por HM Hospitales son materias manufacturadas.

Es por ello que HM Hospitales ha desarrollado algunas medidas:

- En los últimos años y en este 2018 se han venido desarrollando mejoras en el riego de jardines en los Centros de la Comunidad de Madrid que disponen de ellos, instalando sistemas de riego por goteo y programadores que han logrado buenos resultados como se puede comprobar en los objetivos 2017-2018 incluidos en las Declaraciones Ambientales de los centros correspondientes. Ej.: Objetivo nº3: Implementación de medidas de eficiencia hídrica en el riego de jardines en el Hospital Montepíncipe, Puerta del Sur, Sanchinarro y Torrelodones.
- A la vez, desde el área de ingeniería se han empezado a instalar perlizadores de última generación en algunos hospitales de la Comunidad de Madrid y la idea es que esta iniciativa continúe hasta cubrir un porcentaje aún mayor de centros.

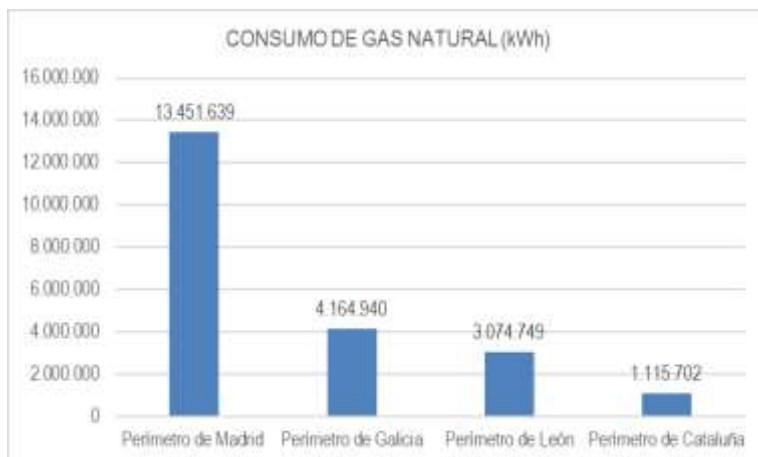

Nuestras ratios de consumo de agua por empleado arrojan una media aproximada de **40 m3/año** entre los diferentes centros.

Teniendo en cuenta que el consumo medio de agua por habitante en **España** es de **52,56 m3/año**, nuestras ratios muestran el esfuerzo realizado.

NOTA.: en el perímetro de Cataluña hay ausencia de un mes de consumo

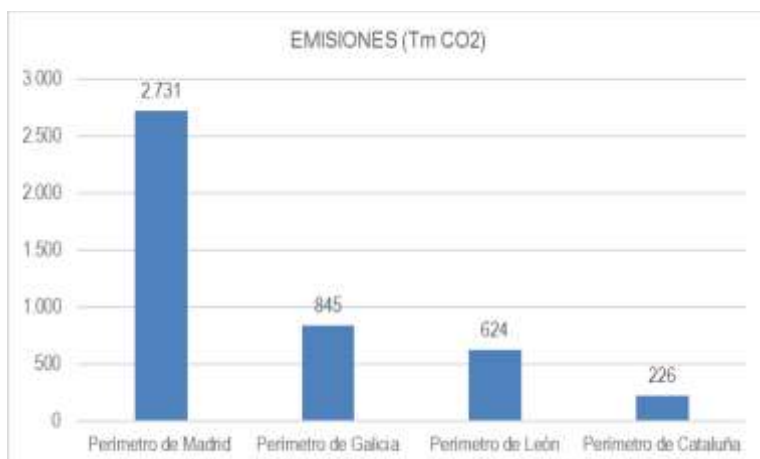

## Cambio climático

Dentro de HM Hospitales se han identificado las calderas como principal fuente de emisiones y con mayor impacto por tanto en el medioambiente.

Su rendimiento es ajustado al RITE y en todos los casos son superiores al 90% y dentro de los rangos indicados en dicha referencia (>80%).

NOTA.: en el perímetro de Cataluña los datos corresponden a los meses de enero, febrero y marzo.

Se usa un Factor de conversión kg CO<sub>2</sub>/kWh igual a **0,203** que se aplica sobre el consumo.

Referente obtenido del documento "Factores de emisión y coeficientes de paso a energía primaria" del Ministerio de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente de abril de 2018.

NOTA.: el perímetro Cataluña corresponde al primer trimestre del año 2018

Otros focos de emisión asociados a gases de efecto invernadero son los bloques quirúrgicos ya que los gases anestésicos, por su composición, así están catalogados. Sin embargo, HM Hospitales no tiene la obligación de que darles de alta en las Consejerías de Medio Ambiente debido a que la actual reglamentación de protección de la atmósfera los ha dejado sin asignación de grupo en el catálogo CAPCA.

Por último, otro foco de emisiones lo encontramos en las centrales de frío ya que en el caso de que perdieran gases fluorados podrían considerarse como otro foco más. Se encuentran inventariadas, pero al igual que con los gases anestésicos, la administración no les ha asignado grupo en el catálogo CAPCA.

## Biodiversidad y medidas para su conservación

El único hospital cercano a un área protegida es HM Montepríncipe, siendo la proliferación de suciedad en sus inmediaciones el impacto más importante que causa el hospital. Para ello dos veces al año se llevan a cabo campañas de limpieza que son suficientes para restaurar la normalidad de la zona.

Se ha llevado a cabo también un proyecto de revegetación de la manzana en la que se encuentra el hospital HM Puerta del Sur. Se ha realizado una plantación de árboles en siguiendo los requisitos del Ayuntamiento, así como la creación de un aparcamiento ecológico y un paseo cardiosaludable también con árboles.

En el 2019 se ha comenzado a gestionar en HM Puerta del Sur una plantación de arbolado de alto valor forestal tras la eliminación de varios olmos por la ampliación del hospital. Ej.: Paulownia Tomentosa, Magnolias grandiflora, Liquidamnar, Cercis Siliquastrum, Quercus rubra, etc.



← U.C.I. Adultos

→ U.C.I. Pediatría  
→ U.C.I. Neonatal

4

Sociedad y  
personas

## 4. Sociedad y personas

### a. Introducción



Apostamos por el empleo estable y de calidad porque creemos que las personas hacen las buenas empresas y solo las buenas empresas forman a las mejores personas. Como dice el Dr. Abarca Campal: “Para crear hay que creer, para creer hay que querer y para querer hay que tener una profunda vocación por lo que uno hace”

**D. Alejandro Abarca Cidón**

*Consejero delegado de HM Hospitales*

Desde sus orígenes, el enfoque de nuestra actividad está ligado a las personas y por ende a la sociedad en general. HM Hospitales se fundó para curar a personas, desde una plataforma que permitiera conjugar la viabilidad empresarial con el ejercicio en libertad de la asistencia sanitaria por profesionales con profunda vocación. Es por ello que HM Hospitales ha formulado su Misión teniendo como eje fundamental a los grupos de interés y en particular a los dos grandes grupos citados anteriormente: **empleados y sociedad**.

#### Misión

“Ofrecer servicios sanitarios para el cuidado de la salud y del bienestar de nuestros **pacientes** y sus **familiares**, mediante una oferta asistencial completa y una excelente calidad, con el compromiso de aportar valor a:



Como es bien sabido, el sector sanitario es muy intensivo en el uso de recursos humanos y derivado de este fuerte crecimiento y de nuestra visión por ir siempre por delante, estamos especialmente orgullosos de que HM Hospitales ha seguido creciendo hasta aproximarse a la cifra histórica de los **4.700 trabajadores** continuando en nuestra apuesta por el empleo estable y de calidad, teniendo en la actualidad un **75 % de plantilla fija**. Un plantilla motivada y comprometida con lo que hacemos y que está liderando este proceso de crecimiento desde todos y cada uno de los estamentos de nuestra organización.

## b. Políticas aplicadas

En HM Hospitales existen dos piedras angulares que son la base para proporcionar un servicio excelente a nuestros grupos de interés:

- Los valores del grupo
- Código de conducta

### Código de conducta

Incluye el compromiso de HM Hospitales con la sociedad, la Misión Visión y Valores, así como el **compromiso con los diferentes grupos de interés** en los cuales impacta más nuestra actividad.



*“ Ponemos en el lugar del enfermo y sus familiares, todos los días y en cada una de las situaciones es, sin duda, la piedra angular de lo que queremos que sea HM Hospitales.”*

**Dra. D<sup>a</sup>. Elena Abarca Cidón**  
Vicepresidenta HM Hospitales

Para hacer realidad estos valores todas las personas que forman HM Hospitales se comprometen al cumplimiento del **Código de Conducta** que se expresa en el compromiso y normas de actuación frente a nuestros grupos de interés:

### **Compromiso de la Alta Dirección**

La Alta Dirección velará por el conocimiento, comprensión y cumplimiento del Código de Conducta de HM Hospitales entre todas las personas que trabajan y colaboran en la organización.



## Protocolo para el tratamiento y prevención del acoso

La empresa dispone de un **Protocolo para el tratamiento y prevención del acoso** en nuestros hospitales, en el que plasmamos nuestro rechazo más enérgico a este tipo de situaciones, apostando por la sensibilización y concienciación de toda nuestra plantilla, y por el mantenimiento de un clima laboral de respeto mutuo y compañerismo.

Todo el personal de la organización tiene la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que resulten inaceptables e inadmisibles cualquier forma de acoso y, en concreto, los directivos, supervisores y mandos intermedios tienen la obligación de garantizar con todos los medios a su alcance que no se produzca ningún tipo de acoso en los servicios, departamentos y grupos de trabajo que estén bajo su responsabilidad.

## Política de Seguridad del Personal para el Tratamiento de Datos Personales

Según la misma, a toda persona autorizada para tratar datos personales se le exige que lea, comprenda, cumpla y haga cumplir la Política de Seguridad para proteger los datos que forman parte del tratamiento que le ha sido encomendado.

Asimismo, la organización ha designado un responsable de seguridad que está a disposición de todo el personal y se encarga de coordinar, controlar, desarrollar y verificar el cumplimiento de la normativa. Este protocolo se complementa con un **Acuerdo de Confidencialidad y Secreto Profesional** con unos anexos que constituyen parte del **Protocolo de Acceso a los Sistemas de Información**, y que se aplican en materia de funciones y obligaciones de los usuarios de sistemas informáticos de HM Hospitales y de Obligaciones del personal y colaboradores de HM Hospitales respecto de los recursos TI.

## Código de Buenas Prácticas Empresariales en la Alta Dirección

Este Código es una muestra del compromiso de la Alta Dirección con los principios de calidad, integridad, transparencia e independencia y es de obligado cumplimiento para:

- Miembros del Comité de Dirección y del Consejo de Administración
- Presidente, Consejero Delegado y Vicepresidenta
- Director General, Director de Recursos Corporativos y Secretaria General
- Subdirector General y Directores Territoriales
- Directores Médicos y Directores de Área de HM Hospitales

## Procedimiento de Recursos Humanos

En materia específica de gestión de RR.HH. este procedimiento establece la sistemática de actuación en la materia en HM Hospitales, y sus diferentes interacciones con Órganos de la Administración Pública, agentes externos (Asesorías Jurídicas Laborales, Asociación de Clínicas Privadas) e internos (Dirección y Gerencia de HM Hospitales, mandos intermedios y trabajadores).



## Legislación de referencia como principios aplicables

Además de las políticas creadas en materia de personas y sociedad, HM Hospitales considera como marco de referencia la legislación existente, destacando:

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.
- Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del código penal (y sus actualizaciones).
- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

## Resultados de las políticas

Fruto de la aplicación de dichas políticas, se han obtenido los siguientes resultados en el año 2018:

<b>Casos de activación del protocolo de acoso</b>	2 casos
<b>Incidentes en materia de protección de datos</b>	3 incidentes
<b>Casos referentes a malas prácticas en la Alta Dirección</b>	0 casos

## c. Principales riesgos en materia de personas y sociedad

Durante el año 2018 se han evaluado una serie de riesgos en el ámbito social y de personas. Para llevar a cabo la misma se han analizado sus potenciales impactos y se ha tomado como referencia el **Manual de interpretación y gestión de riesgos**. De todos ellos surgen dos que presentan potencialmente más probabilidad de ocurrir a corto plazo y un impacto mayor en caso de hacerse realidad:

<b>Riesgos</b>	<b>Origen</b>	<b>Potenciales impactos</b>
<i>Falta de experiencia o formación del profesional</i>	Déficit de formación actual frente a promociones anteriores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento de costes internos de formación</li> <li>- Dificultad para alinear personas con la estrategia y valores.</li> </ul>
<i>Contratación de personas no cualificadas e intrusismo profesional</i>	Falsificación de títulos y habilitaciones profesionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad del servicio inadecuada</li> <li>- Aumento de rotación de personal</li> </ul>

Algunas de las **acciones planteadas para minimizar y controlar estos riesgos** son:

- *Falta de experiencia o formación del profesional*: creación de un “Plan de Enfermería” que permita profundizar en la cualificación de estos profesionales.
- *Contratación de personas no cualificadas e intrusismo profesional*: creación de un “Plan de Médicos de Urgencias”, y acuerdos de formación de profesionales con la Universidad San Pablo – CEU (en concreto con HM Hospitales 1989 S.A).

Otros riesgos que se evalúan, pero cuya frecuencia de aparición es a medio o largo plazo (y de manera puntual en caso de existir) son los siguientes:

<b>Riesgos</b>	<b>Origen</b>	<b>Potenciales impactos</b>
<i>Falta de experiencia o formación del profesional (medio plazo)</i>	Déficit de formación actual frente a promociones anteriores	- Aumento de costes internos de formación - Dificultad para alinear personas con la estrategia y valores.
<i>Contratación de personas no cualificadas e intrusismo profesional</i>	Falsificación de títulos y habilitaciones profesionales	- Calidad del servicio inadecuada - Aumento de rotación de personal
<i>Atención deficitaria del paciente</i>	Inadecuado dimensionamiento del personal	- Calidad del servicio inadecuada - Aumento de quejas y reclamaciones
<i>Dificultad para cubrir puestos críticos operativos muy especializados, o servicios muy punteros, que no resultan fáciles de sustituir</i>	Pérdida de un recurso humano clave	- Pérdida de expertise - Sensación de falta de estructura.
<i>Afectación al funcionamiento de la estructura hospitalaria o del servicio</i>	Falta de sucesión en puestos críticos o de responsabilidad	- Pérdida de liderazgo - Descoordinación en las actividades
<i>Comportamiento no ético de profesionales y trabajadores de HM Hospitales</i>	Ausencia de compromiso de los profesionales	- Creación de un clima de trabajo inadecuado. - Pérdida de confianza en el personal.
<i>Aumento del número de accidentes de trabajo</i>	Inadecuada información/formación en materia PRL para el personal	- Perjuicios para la salud - Desconfianza de los empleados - Multas y sanciones

## d. Información sobre cuestiones relativas a personas y sociedad

### Empleo

A continuación, se muestran diferentes datos referentes a la distribución del personal tomando como variable el sexo y la edad. Indicar que el sector sanitario se caracteriza por la presencia de una mayoría significativa de mujeres frente a hombres, siendo un reflejo de lo que ocurre en la universidad, donde el porcentaje de mujeres en determinados estudios es muy superior.

#### Número total y distribución de empleados por sexo, edad, y clasificación profesional

##### Grupo I

Mujer	233	Edad >50	203	Edad 35-50	52	Edad <35	
Hombre	46		129		89		

 64,89%  35,11%

##### Grupo II

Mujer	293	Edad >50	588	Edad 35-50	359	Edad <35	
Hombre	39		147		89		

 81,85%  18,15%

##### Grupo III

Mujer	55	Edad >50	196	Edad 35-50	173	Edad <35	
Hombre	19		82		50		

 73,74%  26,26%

##### Grupo IV

Mujer	66	Edad >50	399	Edad 35-50	572	Edad <35	
Hombre	18		69		133		

 82,50%  17,50%

##### Grupo V

Mujer	59	Edad >50	204	Edad 35-50	86	Edad <35	
Hombre	82		134		28		

 58,85%  41,15%

**Nota.:** Debido a la existencia de 6 convenios aplicables, HM Hospitales ha procedido a agrupar las categorías de cada uno en los siguientes grupos a fin de poder extraer la información: Grupo I – Servicios auxiliares, Grupo II – Soporte, Grupo III – Técnicos de apoyo, Grupo IV – Titulados y mandos medios, Grupo V – Titulados superiores

#### Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

Contrato	'100	'109	'130	'139	'189	'200	'289
Número	2037	1	9	5	1291	127	62
Contrato	'401	'402	'408	'410	'420	'430	'441
Número	15	362	17	288	196	6	5
Contrato	'501	'502	'510	'520	'530	'540	'541
Número	2	92	89	17	2	59	10

Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial, por sexo y clasificación profesional

### Grupo I

	Mujeres	Hombres	Total	%
Temporales TP	29	9	38	5,05%
Temporales TC	115	45	160	21,28%
Indefinidos TP	19	3	22	2,93%
Indefinidos TC	325	207	532	70,74%

### Grupo II

	Mujeres	Hombres	Total	%
Temporales TP	99	12	111	7,33%
Temporales TC	217	59	276	18,22%
Indefinidos TP	51	2	53	3,50%
Indefinidos TC	873	202	1075	70,96%

### Grupo III

	Mujeres	Hombres	Total	%
Temporales TP	18	7	25	4,35%
Temporales TC	62	21	83	14,43%
Indefinidos TP	13	9	22	3,83%
Indefinidos TC	331	114	445	77,39%

### Grupo IV

	Mujeres	Hombres	Total	%
Temporales TP	66	13	79	6,28%
Temporales TC	245	69	314	24,98%
Indefinidos TP	35	6	41	3,26%
Indefinidos TC	691	132	823	65,47%

### Grupo V

	Mujeres	Hombres	Total	%
Temporales TP	11	7	18	3,04%
Temporales TC	42	14	56	9,44%
Indefinidos TP	26	25	51	8,60%
Indefinidos TC	270	198	468	78,92%

TP.: Tiempo Parcial  
TC.: Tiempo Completo

## Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

Nº de despidos totales **33**

Hombres	10
Mujeres	23

Distribución por categorías profesionales:

Categoría	Grupo I	Grupo II	Grupo III	Grupo IV	Grupo V
Nº de despidos	4	11	5	7	6

*Distribución por edades:*



Menores de 35	Entre 35 y 50	Mayores de 50
8	15	10

## Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo. Brecha salarial

HM Hospitales posee un sistema de remuneración basado en las tablas de cada convenio colectivo de aplicación en cada centro de trabajo y unos complementos salariales de elaboración propia que aplica con arreglo al puesto de trabajo y su nivel en la organización.

Es una política de HM Hospitales no discriminar por género en los procesos de selección, esto es inherente al hecho de la amplia presencia profesional de las mujeres en el sector que se aprecia ya en los centros de formación académica previos a la actividad laboral. Mayoritariamente los profesionales que concurren a nuestras ofertas de empleo son mujeres.

Nuestro proceso de expansión nacional supone la aplicación de diferentes convenios colectivos, aplicación de diferentes tablas salariales, así como la existencia de centros de trabajo adquiridos que poseen históricos salariales propios que incide en la remuneración media.

El efecto derivado de la oferta y la demanda de profesionales en el mercado laboral del sector, donde además de competir por la captación del talento con otras entidades privadas se compite con la sanidad pública, con lo cual según sea el ciclo económico, la situación del sector o la oferta de la sanidad pública, ello tiene implicaciones que inciden en la remuneración ofertada en cada momento.

Siendo éste un sector, como hemos dicho con una amplia presencia de mujeres, la proporción de las mismas en distintas categorías profesionales es diferente y se produce especialmente la existencia de contratos laborales a tiempo parcial y las reducciones de jornada que son comunes por evidentes motivos de conciliación de la vida laboral y familiar, lo cual también tiene su reflejo en la remuneración.

<b>Remuneración media mujeres</b>	25.648 €
<b>Remuneración media hombres</b>	29.713 €

### Remuneraciones medias y su evolución desagregados por edad y clasificación profesional.

#### Grupo I

Menores de 35	Entre 35 y 50	Mayores de 50
16.616 €	16.503 €	16.688 €

#### Grupo II

Menores de 35	Entre 35 y 50	Mayores de 50
16.786 €	18.178 €	18.597 €

#### Grupo III

Menores de 35	Entre 35 y 50	Mayores de 50
19.186 €	22.358 €	25.061 €

#### Grupo IV

Menores de 35	Entre 35 y 50	Mayores de 50
22.644 €	27.389 €	31.544 €

#### Grupo V

Menores de 35	Entre 35 y 50	Mayores de 50
40.232 €	56.028 €	60.818 €

### Remuneración puestos de trabajo iguales / media sociedad profesional / igual valor

La empresa cuenta con una política retributiva diseñada en el marco de los **convenios colectivos de aplicación**, y orientada hacia la generación recurrente de valor para el Grupo, buscando además el alineamiento de los intereses de sus empleados y accionistas. Esta política se adapta en cada momento a lo que establecen las normas legales aplicables e incorpora los estándares y principios de las mejores prácticas nacionales. Esta política forma parte de los elementos diseñados por la Alta Dirección y sus órganos de gobierno y atiende a los siguientes planteamientos:

- Es compatible con la estrategia empresarial, los objetivos, los valores y los intereses a largo plazo de la empresa.
- Incluye una retribución fija y una retribución variable basada tanto en incentivos como en bonus.

<b>Promedio de salario bruto anual</b>	<b>27.012 €</b>
--	-----------------

## Remuneración media de directivos

<b>Remuneración media directivos</b>	80.084 €
--------------------------------------	----------

*NOTA:* para extraer el dato se han considerado todas las categorías directivas en plantilla. Se incluye también como parámetro la retribución variable.

## Implantación de políticas de desconexión laboral

La normativa vigente en esta materia, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, fue publicada con fecha 7 de diciembre de 2018, por lo que actualmente se encuentra en estudio. Además, la misma en su artículo 88.2 establece que la modulación del ejercicio de este derecho atenderá a la naturaleza y objeto de la relación laboral, que en el caso de HM Hospitales se enmarca en unas necesidades de servicio de 365 días al año las 24 horas del día que imponen precisamente la necesidad de conexión laboral con la plantilla en los términos expuestos.

Dicho esto, resulta muy importante lo contenido en el mismo artículo y apartado cuando establece que en esta materia se estará a lo establecido en la negociación colectiva, pues al tratarse de un sector tan específico el afectado, lo más prudente y lógico es esperar a conocer el marco regulador que surja de los convenios colectivos.

## Empleados con discapacidad

En HM Hospitales lo importante son las personas. Por esa razón, contar con profesionales ilusionados y comprometidos en todos los ámbitos de actuación de la compañía es la base de nuestro modelo de empresa. Desde septiembre de 2017, HM Hospitales (en concreto con HM Hospitales 1989 S.A) tiene firmado junto a la ONCE el “**Convenio Inserta**” para facilitar la incorporación de personas con discapacidad en la plantilla del grupo hospitalario durante los próximos tres años.

También se dispone de un Acuerdo con la Fundación La Caixa (**Programa Incorpora** firmado con HM Hospitales 1989 S.A y Fundación HM) a través del cual acordamos perfiles profesionales susceptibles de contratación para personas que tienen situación con difícil acceso al mercado laboral. Se realiza la contratación de suministros (lotes de Navidad y lavandería) con Ilunion.

A final del 2018, HM Hospitales cuenta en su plantilla con **72 empleados con certificado de discapacidad, superior o igual al 33%**.

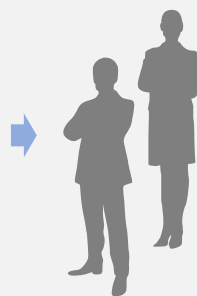
## Organización del trabajo

La organización del tiempo de trabajo se establece en base a los calendarios oficiales publicados anualmente por la autoridad laboral de cada Comunidad Autónoma, los convenios colectivos de aplicación en la empresa y las condiciones específicas de un sector que implica la

necesidad del trabajo a turnos para poder cubrir la atención sanitaria las 24 horas durante los 365 días del año. Las horas de jornada anual vigentes en la empresa varían según lo previsto en cada convenio colectivo de aplicación. Las **jornadas diarias pueden ser de 7, 8, 10 o 12 horas** según el puesto de trabajo y el turno, y pueden desarrollarse en jornada continuada o partida.

Cuando en un puesto es necesario el trabajo a turnos estos se establecen en turnos de **mañana, tarde y noche** conforme a lo dispuesto en los convenios colectivos de aplicación.

En cuanto al **absentismo**, estas son las cifras resultantes en el año 2018:



**103.464 h**  
TOTAL DE HORAS DE  
ABSENTISMO



**1,31%**  
De la jornada anual  
total de la plantilla

Para aportar un valor añadido a la organización del trabajo, HM Hospitales establece medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores. Entre las medidas directas se encuentran las siguientes:

- **Modelo de proximidad al domicilio, de traslados y de cambios de turnos.** Al tiempo de la contratación se procura ofrecer a los candidatos el centro de trabajo más próximo a su domicilio, y asimismo cuando se produce una vacante se dispone de una lista de espera de solicitudes de traslado que sirve de guía prioritaria para la cobertura de puestos. También se sigue una política similar en materia de turnos de trabajo.
- **Campamentos de Verano y Navidad** que permiten al personal de HM Hospitales hacer frente a la diferencia de fechas entre las vacaciones escolares y las laborales. En estos casos HM Hospitales **financia gran parte del coste** de campamentos urbanos para hijos/as del personal en **colegios cercanos al centro de trabajo**. Si en algún caso, por la localización del centro no hay institución que celebre dichos campamentos, HM Hospitales pone un servicio de recogida (ruta en bus). Estos campamentos están a disposición de todo el personal con independencia de la antigüedad, categoría laboral o tipo de contrato. Se trabaja para adherir a nuevos centros en León y Barcelona.

	MADRID			GALICIA		
	VILLA DE MOSTOLES	PEÑALAR	VALDEFUENTES	H. SANTA MARGARITA (A Coruña)	SANTA APOLONIA (Santiago)	SALESIANO (Vigo)
ASISTENTES	43	36	63	18	15	2

**Total niños: 177**



- Otra política importante en el Grupo HM Hospitales en este ámbito es acercar la **formación** a todos los perfiles profesionales fomentando la modalidad **online**. Ello permite flexibilidad horaria y de facilidad de acceso sin desplazamientos.

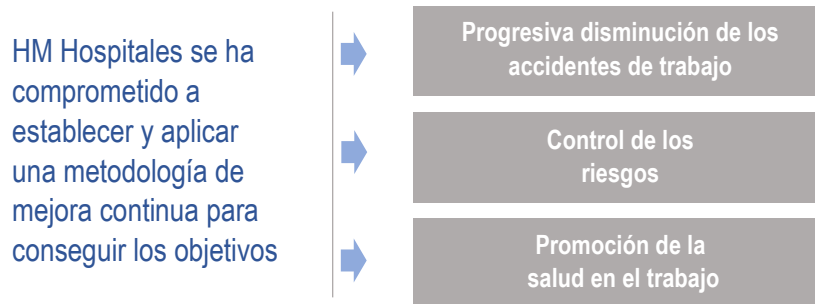
Además de las medidas directas para conciliar la vida familiar, HM Hospitales pone a disposición de sus empleados otra serie de ayudas que permiten a estos

- **Acceso a la utilización de la retribución flexible para el pago mediante nómina**, con beneficios fiscales, del acceso a servicios de guardería, y seguro médico con Adeslas y Sanitas.
- **Acuerdos con importantes aseguradoras**, donde el precio de seguro médico, es más ventajoso por pertenecer a la plantilla de HM Hospitales. Destinado a aquellas personas que no desean incluirse en la retribución flexible.
- **Vacunas para los hijos/as del personal**, como Rotateq de dispensación gratuita o Bexsero que se dispensa a precio de coste.
- **Club de Ventajas HM Hospitales**, conteniendo todo tipo de ofertas y descuentos online en materia de compras, viajes, y todo tipo de ocio, con sistemas de cupones y huchas acumulables. Acceso a tiendas de compra por Internet desde la intranet de la compañía. Estas ofertas pueden ser de varios tipos, desde un reembolso en hucha que permite recuperar dinero por cada compra devolviendo un porcentaje, hasta un descuento directo. Además, algunas de las tiendas permiten realizar las compras por teléfono o directamente en persona presentando un cupón descuento.
- **Acuerdos de pago de guarderías como retribución flexible** a través de las compañías especializadas Edenred y Sodexo, es un servicio que se puede usar en más de 7.500 guarderías de toda España. Si una guardería no está adherida, se afilia a demanda del empleado/a interesado/a. El funcionamiento se basa en un ticket guardería online, de modo que el pago se realiza de manera virtual como una transferencia, con posibilidad de automatizar los pagos y simplificar los procesos mediante una gestión 100% online, vía web o app.
- **Entradas del grupo Parques Reunidos** (Parque de Atracciones de Madrid, Warner, Zoo y Faunia) a precios especiales.

## Seguridad y salud en el trabajo

HM Hospitales preocupada por la Seguridad, Salud y Bienestar (SSB) de sus trabajadores pretende mejorar en todo lo posible la organización y las condiciones de vida laboral y bienestar de sus trabajadores, promoviendo los entornos de trabajo saludables como factor fundamental de competitividad, productividad y sostenibilidad de la empresa.

La integración de este objetivo en la estrategia de HM Hospitales se evidencia en la implantación de un **Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud basado en OSHAS 18001** (actualmente en adaptación a ISO 45001) que tiene como piedra angular una **Política de Seguridad, Salud y Bienestar** para cumplir los preceptos establecidos en leyes y reglamentos de aplicación en materia de prevención de riesgos laborales y, en general, para alcanzar los objetivos en la Seguridad, Salud y Bienestar.



- Respetando y fomentando el ejercicio del derecho de participación activa de los trabajadores en todos aquellos aspectos que afecten a su seguridad y salud.
- Analizando los procesos, técnicas, materiales y materias primas utilizadas, eligiendo aquellos que generen el menor riesgo para los trabajadores.
- Asignando los medios materiales y humanos necesarios para el desarrollo de las actividades tendentes a la consecución de los objetivos y metas planteados en materia de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Integral en el trabajo.
- Estableciendo un plan de formación teórica y práctica, suficiente y adecuada en materia preventiva, en los riesgos de los puestos de trabajo, y en el fomento del desarrollo individual de la capacidad para mantener y mejorar la salud de todas las personas.
- Garantizando la vigilancia de la salud de los trabajadores, conforme a los protocolos médicos establecidos en función de los riesgos a los que esté expuesto el trabajador.
- Integrando la actividad preventiva en todos los niveles y actuaciones de la empresa y haciendo efectivo el derecho de consulta de los trabajadores.
- Integrando a los proveedores, contratistas, subcontratistas, en el compromiso activo de la mejora continua de las condiciones de trabajo.
- Realizando **auditorías sistemáticas** que verifiquen el cumplimiento y efectividad de esta política.
- Creando una cultura positiva en materia de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo, tanto en nuestros trabajadores, como en las empresas externas, exigiendo un estricto cumplimiento de las disposiciones legales y normativas de prevención para poder colaborar con nosotros.

## Accidentes de trabajo

### Índice de incidencia:

Indicador del nivel de la siniestralidad de la empresa que relaciona el número de accidentes de trabajo con el número de trabajadores expuestos al riesgo. El numerador se corresponde con los accidentes en jornada de trabajo con baja ocurridos en un año y el denominador es la media anual del número de trabajadores.

<b>Índice de incidencia TOTAL</b>	19,00
-----------------------------------	-------

### Índice de duración:

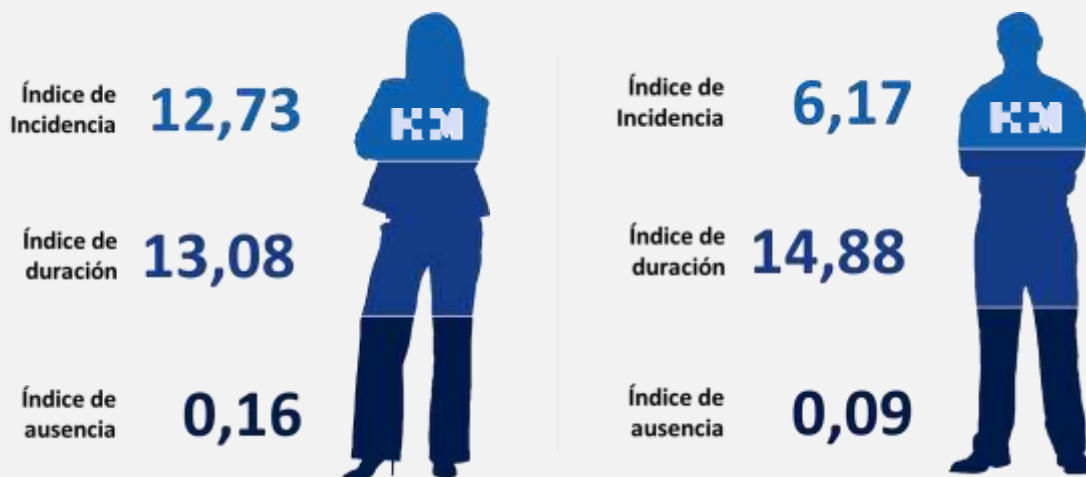
Indicador de la gravedad de los accidentes ocurridos en un determinado período que corresponde al promedio de los días de baja por accidente de trabajo.

<b>Índice de duración TOTAL</b>	13,67
---------------------------------	-------

### Índice de ausencia:

Indicador relacionado directamente con los índices de incidencia y de duración.

<b>Índice de ausencia TOTAL</b>	0,25
---------------------------------	------



### Enfermedades profesionales:

No se han detectado durante el año 2018 enfermedades profesionales en HM Hospitales.

## Relaciones sociales

La relación con los empleados es vital para el desarrollo de HM Hospitales. Es por ello que hemos desarrollado una serie de canales de comunicación bidireccionales que nos permiten contar con la “voz del empleado” de manera eficaz.

En la intranet de HM Hospitales existe un apartado destinado a “**Buzón de Sugerencias**” donde los empleados pueden formular sugerencias básicas, que quedan registradas y son respondidas.

Asimismo, existe un apartado denominado “**Te interesa**” donde se publica diversa información, incluidos los estudios de clima laboral bienales o los calendarios laborales.

En el apartado “**Normativa**” de la intranet se pueden consultar los convenios colectivos de aplicación en cada centro de trabajo de la empresa. A su vez en el apartado “**Noticias empleados**” se informa de diferentes aspectos como las oportunidades de promoción interna.

Con el objeto de fortalecer las relaciones con los trabajadores, existen **Comités de Empresa** en 9 de nuestros centros, a los que se unen 3 delegados de personal en un centro de trabajo y 2 delegados sindicales en dos centros de trabajo (uno por centro).

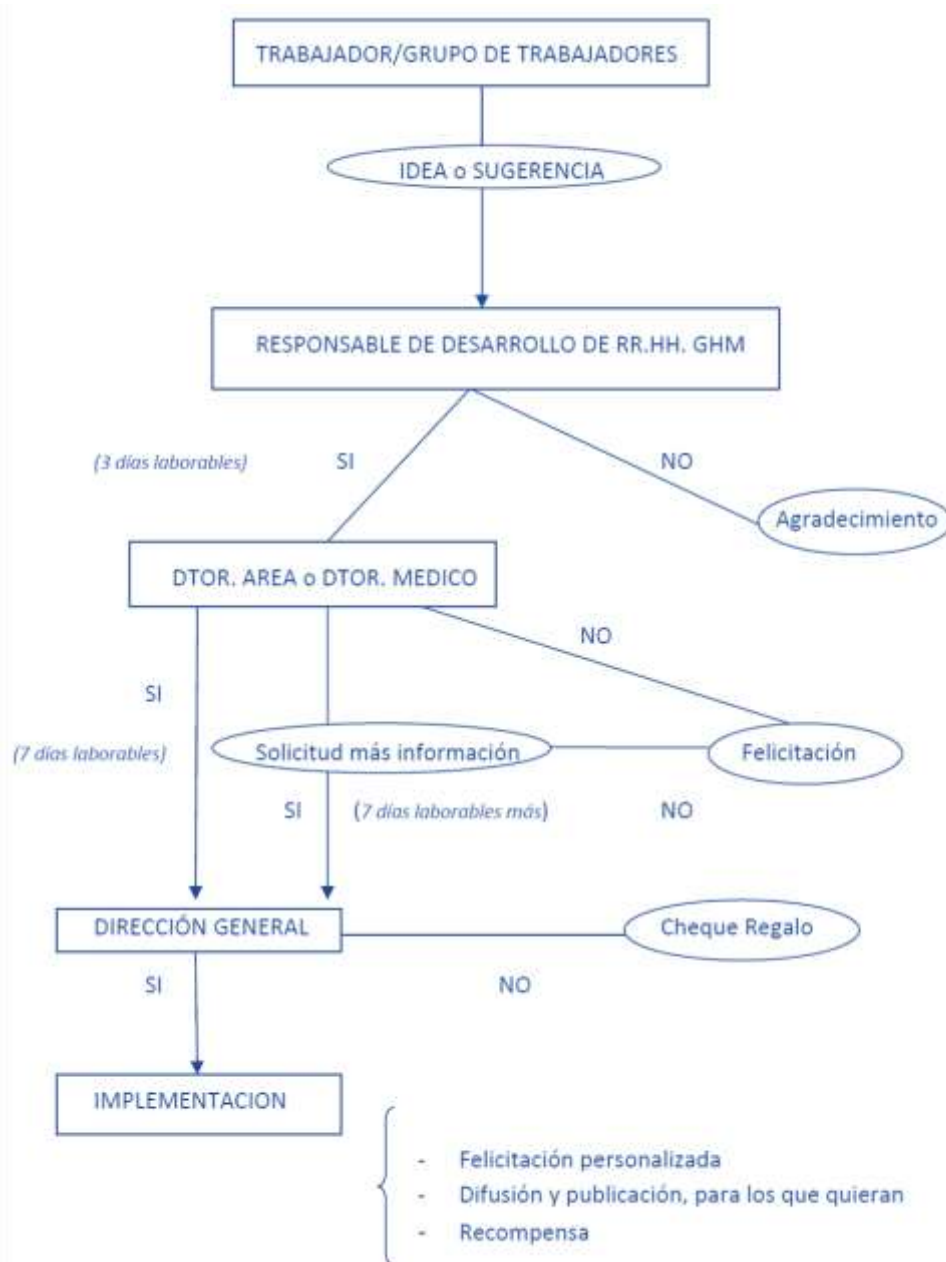
La empresa realiza bienalmente un **estudio de clima laboral**, habiéndose realizado el último en este año 2018. El estudio tiene por objeto conocer la opinión y satisfacción de los empleados de HM Hospitales en relación con sus condiciones laborales y puestos de trabajo y determinar prioridades. En el estudio pudieron participar todas las personas que constituían la plantilla en activo en noviembre y disponían de correos electrónicos o números de teléfono, siendo el total del personal con estas características de 4.411 empleados.

El índice de satisfacción sobre calificación de 10 en los 10 aspectos más valorados fue:



En HM Hospitales existe además el denominado **Protocolo de Compromiso Compartido**, que es el procedimiento para la presentación, tratamiento, actuación e implementación de todas las ideas y sugerencias que presenten los trabajadores de HM Hospitales con el objetivo de mejorar sus servicios o unidades, abrir nuevas líneas de negocio, o para generar un valor añadido a la organización.

Asimismo, tiene el propósito de fomentar la implicación y participación de los trabajadores en la gestión y marcha de la empresa, y fortalecer el sentimiento de pertenencia a la misma, y de igual forma fidelizar al personal mediante el reconocimiento y recompensa de sus ideas. La gestión del compromiso compartido se realiza a través de la intranet:



La **totalidad de la plantilla** de HM Hospitales **está cubierta por alguno de los seis convenios colectivos** que nos son de aplicación:

- Convenio colectivo para establecimientos sanitarios de hospitalización, asistencia sanitaria, consultas y laboratorios de análisis clínicos de la comunidad de Madrid.
- Convenio colectivo para el sector de hospitalización e internamiento de la provincia de Pontevedra.
- Convenio colectivo del sector de establecimientos sanitarios de hospitalización, asistencia, consulta y laboratorios de análisis clínicos de la provincia de A Coruña.
- Convenio colectivo para establecimientos y centros sanitarios de hospitalización, asistencia, consulta y laboratorios de análisis clínicos privados de León.
- Convenio colectivo Clínica San Francisco de León.
- Convenio colectivo de trabajo de establecimientos sanitarios de hospitalización, asistencia, consulta y laboratorios de análisis clínicos de Cataluña.

## Formación

HM Hospitales apuesta por la formación continuada de sus profesionales como la mejor herramienta para motivar y mantener actualizados sus conocimientos, tecnología y procedimientos asistenciales. Pero no solo la apuesta se centra en el personal interno, sino también en nuestra capacidad como centro docente, el cual surgió en 1998 y hoy en día se dedica a la formación de médicos, especialistas y técnicos.

### Políticas aplicadas, despliegue y resultados

La definición de las líneas estratégicas, viene recogida en nuestro **Protocolo de Formación Continuada**, del cual destacamos el siguiente párrafo:



La formación continuada tiene como finalidad la renovación de los conocimientos teóricos, el perfeccionamiento en las habilidades prácticas y el aprendizaje de nuevos conceptos, técnicas y/o procedimientos del personal sanitario y no sanitario que trabaja para HM Hospitales. La formación continuada se puede realizar a través de cursos, congresos, jornadas, seminarios, en nuestra aula virtual HM Hospitales, a propuesta de los supervisores, responsables de departamento, jefaturas de departamento, directores de área, direcciones médicas y Dirección General” (pag.2).

Anualmente se establece un **Plan de Formación Continuada** el cual se vertebra en Planes de Formación Continuada por Grupo y por Hospital incluyendo:

- Plan de cursos de prevención de riesgos laborales
- Cursos para personal sanitario
- Cursos para personal no sanitario

Teniendo en cuenta la estructura anterior, durante el año 2018 se determinaron de manera concreta las siguientes líneas **políticas** o directrices en materia de **formación**:



Continuamos con la divulgación y formación en la cultura empresarial de HM Hospitales. En 2018 este año se realizó el plan de FC en Cultura Empresarial en los hospitales de Santiago de Compostela (HM Esperanza y HM Rosaleda)



Tras analizar las encuestas y los resultados de 2017 se ha realizado en 2018 una reestructuración importante del curso de formación y acogida al personal de nueva incorporación. Destacamos que se acortó el curso presencial para facilitar la asistencia y la visualización por videoconferencia de todos los nuevos empleados en todos los centros del grupo y se elaboraron unos contenidos propios en materia de:

- Prevención de Riesgos Laborales
- Medicina Preventiva
- Medio Ambiente

Todos ellos se incluyen en nuestro Aula Virtual HM Hospitales.



HM Hospitales sigue apostando por la formación de supervisores y mandos intermedios con un plan de formación específico que comenzó en 2015 y continua en la actualidad. En 2018 se incluyeron 3 acciones formativas:

- Una primera acción encaminada a habilidades directivas.
- Una segunda acción encaminada al modelo de negocio.
- Y, por último, en el último trimestre una acción encaminada a mejorar la experiencia de paciente.



Como línea estratégica para mejorar la Experiencia de Paciente y la mejora continua en HM Hospitales destacamos:

- **34 cursos de Formación en “Mostrador Único”**, para facilitar a los pacientes un acceso único a las distintas citaciones y obtención de informes.
- **31 cursos de “Filiación de pacientes”**, para formar y reforzar la forma en la que en todos los centros se debe filiar a los pacientes de HM Hospitales, disminuyendo duplicidades.



Otra política importante en el Grupo HM Hospitales es acercar la formación a todos los perfiles profesionales y abarcar temáticas transversales, además de fomentar la formación online. Ello permite flexibilidad horaria y de facilidad de acceso sin desplazamientos; buena prueba de ello es:

- Las 3 ediciones de cursos online impartidas a lo largo de 2018 en materias como habilidades, idiomas (inglés, francés y alemán) e informática
- La apuesta del departamento de Seguridad, Salud y Bienestar por la formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales a través de cursos online.
- Organización online de cursos con temática sanitaria como “Implantación exitosa de la lactancia materna.” Y cursos específicos para técnicos de laboratorio.
- Virtualización de cursos con contenidos propios HM Hospitales.

Como resultado de la aplicación de las políticas anteriores, durante el año 2018 se han impartido un total de 352 acciones formativas. Es de destacar el desarrollo de acciones formativas internas como parte del ADN de HM Hospitales, tal y como se establece en nuestra VISIÓN.

<b>TOTAL acciones formativas 2018</b>	352
<b>TOTAL horas impartidas formación 2018</b>	42.024

### Otros indicadores clave en materia de formación

#### Número de horas de formación por empleado

El objetivo propuesto para 2018 es de 10,3h trabajador-año, habiéndose alcanzado la cifra de 8,95 h. Aunque se ha aumentado el número de horas de formación, no se han llegado a alcanzar las 10,3h, debido al aumento del número de empleados del grupo.

NOTA.: se encuentran incluidas las horas de las personas de ABACID y de Fundación HM debido a la complejidad para separarlas en el sistema. Su impacto es mínimo en los datos presentados.



**Evaluación de calidad de los cursos:** Los cursos tienen muy buena valoración, cumpliéndose así el objetivo propuesto. Los ítems más valorados son la capacidad docente de nuestro profesorado, y el menor valorado el grado de participación.

Durante el año 2018 se ha obtenido una media de valoración de un 3,54 (valoración sobre 4) lo cual indica el alto grado de satisfacción de los empleados con el esfuerzo realizado en el área de formación continuada.

NOTA.: se evalúan solo aquellos cursos que tienen como mínimo cuatro alumnos y son de carácter interno.

### **Bonificación FUNDAE 2018** (*Fundación Estatal para la Formación en el Empleo*).

El objetivo previsto de porcentaje de bonificación FUNDAE 2018 era del 70%, logrando un 70,86% de bonificación. A continuación, se desglosa por centro de trabajo:

Empresa	Crédito asignado 2018	Total bonificación 2018	Porcentaje Bonificado fin año
CLÍNICA SAN FRANCISCO, S.L.	11.645,37 €	9.131,50 €	78,41%
GABINETE MÉDICO VELAZQUEZ, S.L	2.014,00 €	2.850,43 €	141,53%
HM HOSPITALES 1989 SA	206.987,60 €	120.772,78 €	58,35%
PROFESIONALES DE LA MEDICINA Y EMPRESA, S.A	8.523,83 €	7.371,50 €	86,48%
REGLA HM HOSPITALES, S.L.	7.280,00 €	7.115,50 €	97,74%
SANATORIO QUIRURGICO MODELO, S.L.	35.930,52 €	38.241,50 €	106,43%
UNMEQUI, UNIVERSAL MÉDICO QUIRURGICA, S.A.	8.382,52 €	6.771,84 €	80,79%
CENTRO MÉDICO LA PALOMA	987,00 €	987,00 €	100,00%
INSTITUTO POLICLÍNICO ROSALEDA SA	27.139,91 €	23.874,50 €	87,97%
CENTRO MÉDICO EL CASTRO VIGO, S.A	7.836,08 €	6.960,00 €	88,82%
HM Hospitales International Patient	3.147,98 €	2.602,50 €	82,67%
PROYECTOS TORRELODONES, S.L.	420,00 €	307,50 €	73,21%
TOTAL	320.294,81 €	226.986,55 €	70,86%

NOTA.: no se incluyen aquellos centros médicos que no han consumido el crédito asignado.

## Igualdad

Para HM Hospitales, esta cuestión, si bien se considera de una importancia extrema, no se categoriza como material ya que **en todos y cada uno de los ámbitos** en que se desarrolla la actividad de la empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, asumimos el **principio de igualdad** de oportunidades entre mujeres y hombres, vigilando de forma especial a la discriminación indirecta, entendiendo por ésta “la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros, pone a una persona de un sexo en desventaja particular respecto de personas del otro sexo”.

En el sector sanitario la presencia de la mujer es numerosa y en gran medida mayoritario en relación con los hombres, lo cual hace que no sea habitual la necesidad de adoptar medidas de garantía como por ejemplo la Regla Rooney. En el caso concreto de nuestra empresa las mujeres representan a final del año 2018 el 75,40% de la plantilla, siendo la distribución por categorías, desde el Grupo I de soporte hasta el Grupo V de titulados superiores, la siguiente.

	Grupo I	Grupo II	Grupo III	Grupo IV	Grupo V
<b>Mujeres</b>	65%	82%	74%	82%	59%
<b>Hombres</b>	35%	18%	26%	18%	41%

Para mostrar su total compromiso, HM Hospitales dispone de un **Plan de Igualdad** desde el año 2008. El plan de igualdad es un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo.

Por otro lado, HM Hospitales además de la búsqueda del beneficio y la rentabilidad tiene como objetivos el practicar una medicina de calidad y el asegurar el cumplimiento de unos valores basados en el respeto, la igualdad y la equidad. Es por ello que en su propósito subyace el afán de promover y potenciar la no discriminación, y de detectar y abolir cualquier tipo de discriminación.

En cuanto a la distribución por edades, al finalizar el año es la siguiente:



Al finalizar el año, la empresa tiene un total de **137 personas de nacionalidad no española**, lo que representa un **2,9%** del total de la plantilla

En cuanto a la **accesibilidad** a los centros por parte de **personas con algún tipo de discapacidad**, HM Hospitales tiene como política el cumplimiento del Código Técnico de la Edificación. En los hospitales de nueva adquisición las acciones van encaminadas a realizar reformas de manera gradual para llegar a cumplir los criterios de accesibilidad que marca la legislación.



# 5

Respeto de los  
Derechos Humanos

## 5. Respeto de los derechos humanos

### a. Introducción

El 16 de junio de 2011, el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas adoptó los “Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos”, los cuales señalan que los derechos otorgados por la Carta Internacional de Derechos Humanos son relevantes también para las empresas – la no discriminación, la abolición del trabajo infantil, etc., y el respeto de estos derechos es una responsabilidad primordial de HM Hospitales, aunque por su dimensión nacional, su actividad ya se encuentre enmarcada en una legislación nacional reconocida como garante de los derechos humanos.

Los ordenamientos jurídicos nacionales como el español llegan a un estándar “maduro” de reconocimiento de garantías y tutelas para los trabajadores establecidas en las normas internacionales, en la medida en que las obligaciones que contemplan estas ya se recogen (incluso en forma más amplia) por la Ley nacional. En consecuencia, el cumplimiento de la legislación laboral vigente en España por la empresa es la vía de promoción y cumplimiento de los 8 convenios fundamentales de la OIT.

Con el fin de aplicar los contenidos internacionales en materia de derechos humanos, y siguiendo las recomendaciones de esos Principios Rectores, HM Hospitales se compromete a hacer uso de la debida diligencia que garantice su aplicación. Constituyen pues, principios rectores de nuestra actividad como empresa:

- La Carta Internacional de Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU).
- La Declaración Universal de Derechos Humanos.
- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) números 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138 y 182, así como la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.
- La Convención de Naciones Unidas sobre Derechos del Niño.
- El Convenio Europeo de Derechos Humanos.

### b. Políticas aplicadas

Para lograr el aseguramiento de los derechos humanos, HM Hospitales dispone de diversos documentos que permiten orientar sus acciones y que rigen para todo el personal:

#### **Código de conducta**

- **Compromisos con nuestros pacientes y clientes:** “Mantendremos..., así como el cumplimiento de todas las medidas y normativas aplicables para preservar los derechos de los mismos y de nuestros trabajadores con respecto a la legalidad vigente.”

- **Compromiso con nuestro equipo humano:**

“El entorno de trabajo en HM Hospitales respeta la igualdad de oportunidades e intenta facilitar el equilibrio con la vida personal, buscando un clima laboral agradable donde la confianza y el diálogo abierto sean una realidad.”

“Debemos generar un lugar de trabajo saludable y positivo, donde el bienestar de todas las personas de la organización, el cuidado de su salud, el **respeto de sus derechos**, la **tolerancia cero frente al acoso laboral** y la **protección de su dignidad** contribuyan a mejorar nuestra actitud y ser más eficientes.”

- **Compromiso con otros grupos de interés:** “Con las comunidades de nuestro ámbito nos comprometemos a respetar las leyes y promocionar conductas que mejoren nuestro impacto social y ambiental, y en especial en materia de salud...”

### **Código de buenas prácticas de la Alta Dirección**

En donde se establecen un conjunto de buenas prácticas para la Alta Dirección que abarca temas relacionados con los derechos humanos en materias como la protección de la información privilegiada o las prácticas comerciales justas con proveedores.

Por otro lado, en nuestra actividad, HM Hospitales aplica las correspondientes garantías constitucionales en materia de derechos humanos y relaciones laborales, cumpliendo con la legislación vigente que garantiza los siguientes derechos fundamentales: libertad sindical y derecho a la huelga, promoción por el trabajo, derecho a una remuneración suficiente, derecho a la negociación colectiva y a la adopción de medidas de conflicto colectivo, derecho a la formación, derecho a la seguridad e higiene en el trabajo y derecho al descanso.

La empresa, como no podía ser de otra manera, se rige por su expreso sometimiento a la tutela de jueces y tribunales, así como a los mecanismos de conciliación y arbitraje existentes en la legislación vigente como medida de reparación.

### **Protocolo de acoso**

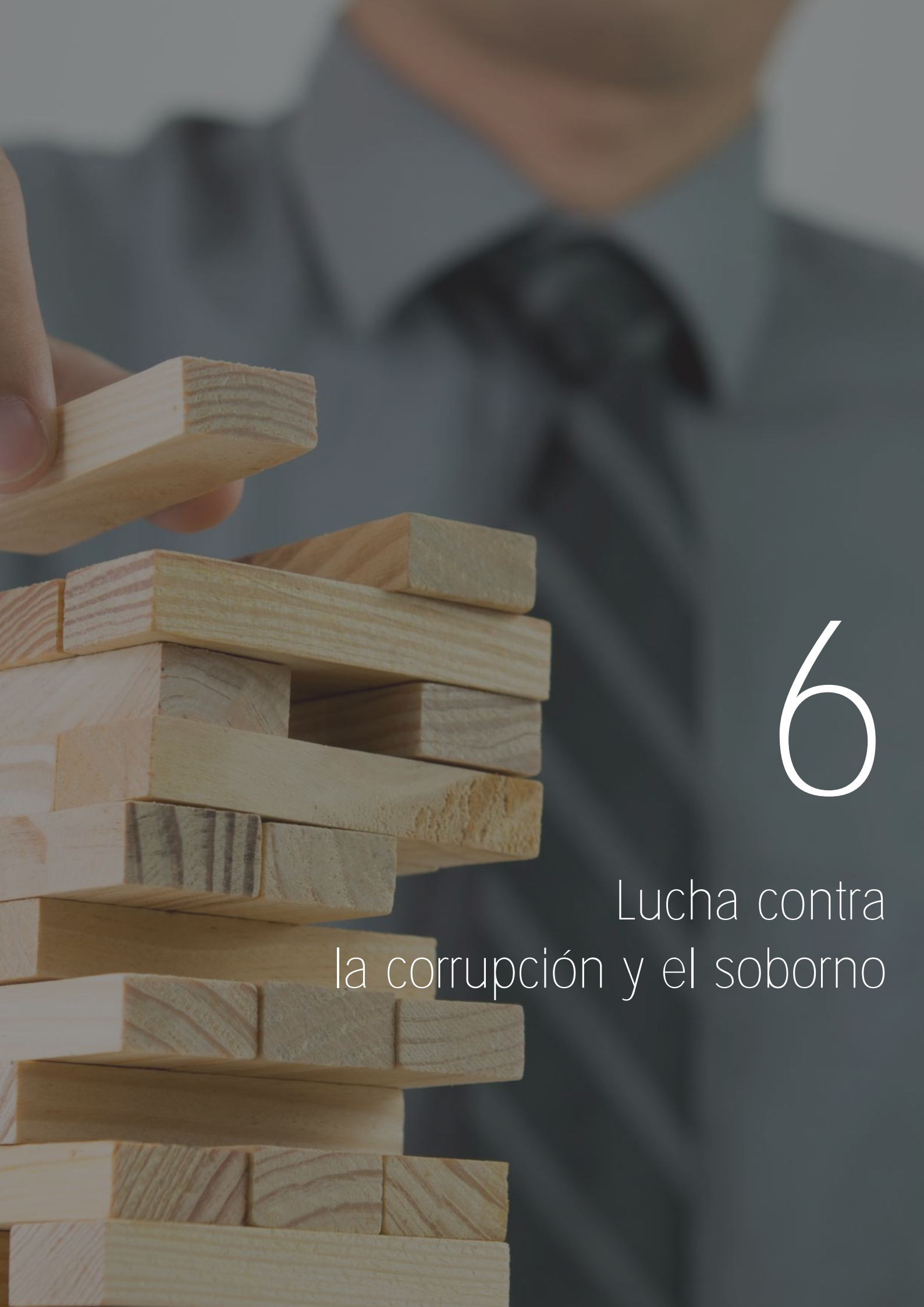
La empresa dispone de un **Protocolo para el tratamiento y prevención del acoso** en nuestros hospitales, ya comentado en el capítulo 4 apartado b.

### **La ética en nuestras actividades**

El 18 de enero de 2018 HM Hospitales se convirtió en la primera entidad del sector hospitalario español, tanto pública como privada, en obtener el Sello Ético del Sector de Tecnología Sanitaria que otorga la Federación Española de Empresas de Tecnología Sanitaria (Fenin). La asociación empresarial ha otorgado este reconocimiento a la **Fundación de Investigación HM Hospitales**.

HM Hospitales dispone de tres Comités de Ética que garantizan el cumplimiento de los derechos humanos fundamentales en tres ámbitos:

- Comité de ética de asistencia sanitaria – CEAS
- Comité de ética de experimentación animal – CEEA
- Comité Ético de Investigación con medicamentos – CEIm



# 6

Lucha contra  
la corrupción y el soborno

## 6. Lucha contra la corrupción y el soborno

### a. Introducción

HM Hospitales tiene la expresa convicción de aplicar tolerancia cero respecto de cualquier riesgo penal, y en consecuencia un firme compromiso con el establecimiento de todas las medidas necesarias tendentes a su prevención, detección y gestión tempranas.

HM Hospitales dispone de un sistema de auditoría interna de cuentas y ha elaborado un **Código de Conducta** y un **Código de Buenas Prácticas Empresariales en la Alta Dirección** que se encuentran incorporados al sistema como Anexos VIII y IX al Manual de Gestión Integral de HM Hospitales.

### b. Políticas aplicadas y resultados

Las políticas aplicadas en materia de corrupción y soborno de HM Hospitales se basan actualmente en ciertas directrices y principios enunciados en los documentos anteriormente citados. Por otro lado, el Grupo presta una especial atención al comportamiento que deben seguir los empleados en relación con la lucha contra la corrupción y el soborno y tiene la firme voluntad de tratar de frenar todo tipo de corrupción mediante:

- El cumplimiento de la legalidad vigente.
- La colaboración con la justicia.

Varias de las normas que contiene tratan sobre esta materia, señalando como más significativas:

- El respeto de la ley con independencia del país en que se encuentren.
- La cooperación con las autoridades responsables de la lucha contra el fraude o blanqueo de dinero.
- El control para que los registros y libros contables recojan, con total claridad y precisión, todas las transacciones realizadas por el Grupo y para que la información económico-financiera refleje fielmente la realidad económica, financiera y patrimonial del Grupo, y se ajuste a los principios de contabilidad generalmente aceptados y a la normativa vigente. Los libros contables son presentados en el registro Mercantil cada ejercicio y las cuentas anuales auditadas por la sociedad **KMPG Auditores, S.L.** con la emisión de una **opinión favorable** de las CCAA del ejercicio 2018.
- La prohibición de aceptar obsequios en efectivo o que tengan un valor superior a 150 euros o que tengan como finalidad la obtención de un beneficio a cambio, o aquellos que puedan afectar a la objetividad de la persona que los recibe.
- Según el art. 7 de la ley 7/2012 tipifica que no se podrá pagar en efectivo las operaciones, en las que algunas de las partes actúen en calidad de empresario o profesional, con un importe igual o superior a 2.500 euros o su contravalor en moneda extranjera.



- El control de cierre mensual del Grupo, que tiene como objetivo el control de las principales partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias a partir de unas instrucciones mensual donde se informa que se han realizado correctamente los procedimientos de cierre de las distintas áreas de la organización que pueden tener una incidencia económica en los estados financieros del Grupo.
- La cooperación con las autoridades responsables de la lucha contra las actividades ilícitas.

El Grupo está elaborando un manual de riesgos penales del Grupo con los protocolos adecuados para su cumplimiento a los efectos de prevenir delitos que pudieran cometerse bajo la cobertura de la persona jurídica.

### Código de conducta

Dentro de los Valores de HM Hospitales destaca en este aspecto la integridad: "...tanto en la prestación de la asistencia sanitaria como en la gestión de los recursos. Debe proporcionar percepciones de **honestidad y transparencia** en todos los procesos."

Dentro del **artículo 11** se establece el compromiso de la Alta Dirección con la posibilidad que tiene cualquier persona de HM Hospitales de dirigirse a los Directores Médicos, Directores Territoriales y Directores de Área para tratar cualquier asunto relativo a dudas, sugerencias o incumplimientos del Código de Conducta"

Se establece la creación de una **Comisión Específica** para analizar el caso y tomar las acciones oportunas que sean necesarias.

### Código de Buenas Prácticas Empresariales en la Alta Dirección

La elaboración de un Código de Buenas Prácticas Empresariales es una muestra más del compromiso del Grupo HM Hospitales con los principios de integridad, calidad, transparencia e independencia. En este documento se recogen los conceptos de:

- Calidad en la prestación de los servicios
- Incompatibilidades de los cargos
- Tratamiento de información privilegiada
- Prácticas comerciales justas y regalos

<b>Incumplimientos detectados año 2018</b>	<b>0</b>
--	----------

### c. Riesgos detectados y medidas para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales.

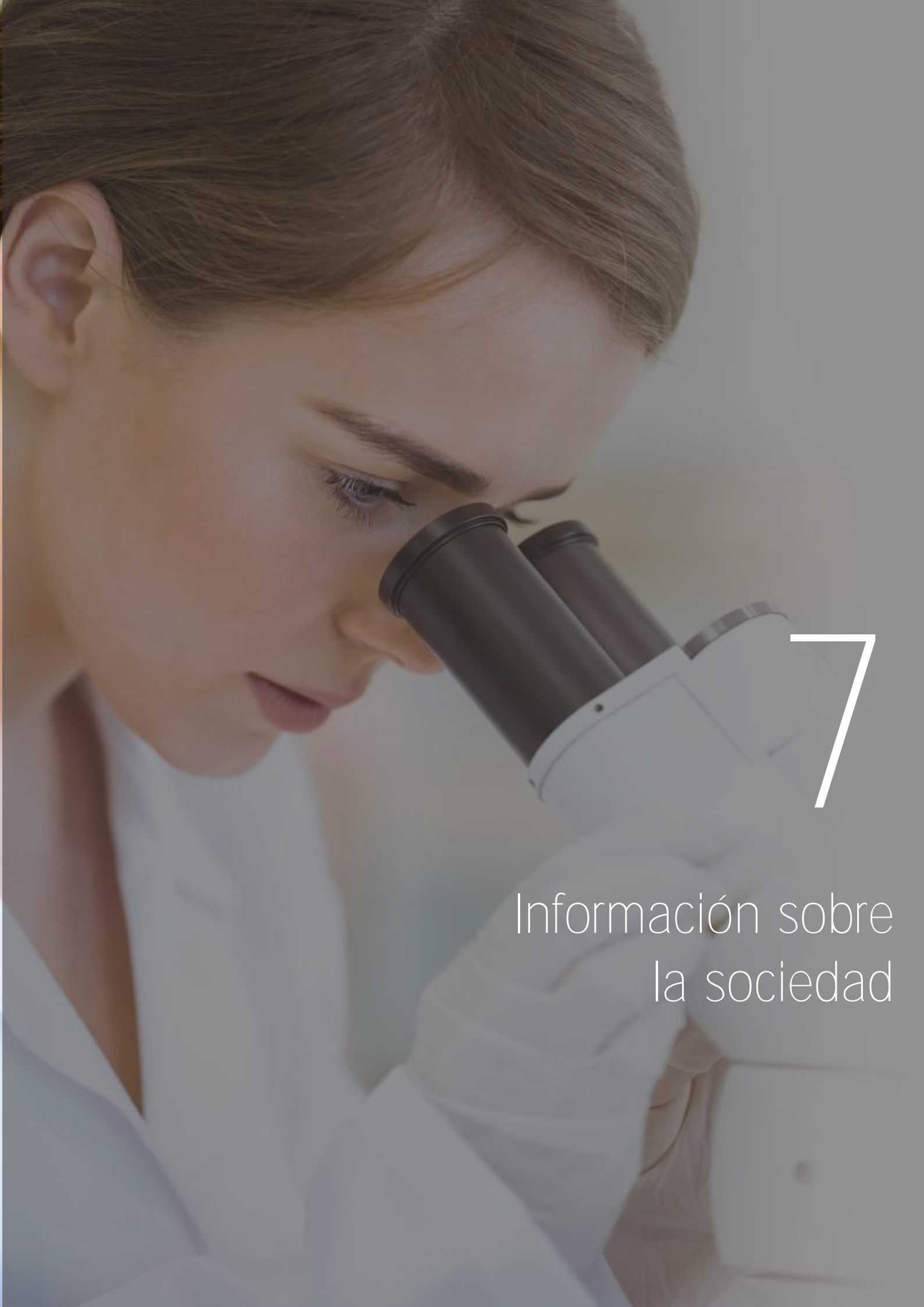
HM Hospitales se encuentra actualmente trabajando en la elaboración de un Sistema de Compliance Penal del Grupo y será durante el año 2019 cuando pueda arrojar información acerca de este aspecto.

#### d. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Tal y como se indicó en puntos anteriores, en 2003 se crea la **Fundación de Investigación HM Hospitales** que es una entidad sin ánimo de lucro constituida con el objetivo fundamental de liderar una docencia en I+D+i biosanitaria, que beneficie de forma directa al paciente y a la sociedad general, tanto en el tratamiento de las enfermedades como en el cuidado de la salud. La Fundación organiza y promueve actividades de divulgación científica y educación sanitaria con una clara orientación a la formación de los profesionales sanitarios y la educación para la salud de la población general.

Actualmente HM Hospitales colabora en 28 de los proyectos de investigación de la Fundación. Sin embargo, como muestra de su compromiso con la sociedad realiza las siguientes aportaciones a otras entidades sin ánimo de lucro:

ENTIDADES	DONACION REALIZADA
<b>Fed. Española de Parkinson</b>	4.000,00 €
<b>Diócesis de León</b>	150.200,00 €
<b>Cáritas</b>	6.000,00 €
<b>Parroquias</b>	106.712,58 €
<b>Fundación secretariado gitano</b>	1.200,00 €
<b>Total</b>	<b>268.112,58 €</b>



7

Información sobre  
la sociedad

## 7. Información sobre la sociedad

### a. Compromiso con el desarrollo sostenible

#### Impacto de nuestra actividad en el empleo y el desarrollo local

Dentro del **Código de Conducta** de HM Hospitales se establece una serie de compromisos con sus grupos de interés entre los que incluye:

“... Asimismo, nos comprometemos con el **crecimiento económico** de las comunidades en las que establecemos nuestros centros, y a cuyos ciudadanos prestamos servicios sanitarios, primando la **contratación de personal de nuestras áreas de influencia**, así como las relaciones comerciales con proveedores que desarrollen sus actividades en España”.

La empresa tiene un evidente impacto en materia de empleo puesto que el año se cierra con **4.692** en la plantilla de HM Hospitales. Además, la empresa no limita su contribución a la sociedad en la mera prestación de asistencia sanitaria y mantenimiento de la salud, sino que **contribuye a la misma** con un elemento de claro beneficio para el desarrollo local como es el **fomento del empleo** a través de la empleabilidad de las personas, lo cual se consigue con formación.:



**Instituto Formación HM Centro de Profesiones Biosanitarias HM Hospitales, IHMPB**, nació de la estrategia de HM Hospitales para implantar un Centro de Formación Profesional especializado en ciclos de la familia sanitaria, en el seno de una empresa sanitaria con vocación docente e investigadora, que forme y cualifique profesionalmente y de forma personalizada a los futuros técnicos y técnicos superiores biosanitarios. Este centro está acreditado y concertado con la Comunidad de Madrid para la enseñanza de diferentes ciclos formativos de grado medio y superior.

HM Hospitales tiene concedida formación **MIR** reglada en **4 especialidades reconocidas** por el MSSSI y acreditados como universitarios todos sus hospitales de la Comunidad de Madrid para impartir docencia pregrado en Medicina, Odontología, Enfermería, Fisioterapia, Psicología, Ingeniería Biomédica y Genética Clínica a través de la Universidad San Pablo CEU.

El Pregrado Universitario mediante la formación teórico-práctica en HM Hospitales pretende ofrecer una enseñanza de calidad que prepare a los futuros profesionales en el ámbito de la salud de forma exhaustiva, gracias a programas de formación impartidos por los profesionales de HM Hospitales.

A nivel de **Postgrado**, HM Hospitales lidera el programa de Doctorado en Medicina Traslacional de la Escuela Internacional de Doctorado de la Universidad CEU San Pablo, así como 17 programas de Máster de diferentes áreas de conocimiento, siendo la oferta amplia con la posibilidad de obtener el título de Máster Universitario en las diferentes ofertas existentes en Odontología, Enfermería, Medicina, Oncología, Fisioterapia y Derecho Sanitario.

Además, la formación especializada MIR ofrece para las especialidades médicas y quirúrgicas, en HM Hospitales, el entorno ideal en el que realizar su formación. Actualmente contamos con la acreditación oficial de Pediatría, Oncología Radioterápica, Ginecología y Obstetricia y Medicina Interna, aunque HM Hospitales tiene solicitadas la acreditación de varias especialidades médico-quirúrgicas. Se ofrece, además, un programa de estancias formativas para cualquier especialidad en el ámbito de la Medicina y para cualquier técnica desarrollada en nuestras instalaciones como la cirugía robótica, HIFU, Oncología Radioterápica, Unidad de Cirugía de la Mano, Unidad de Imagen Cardíaca, Unidad de Ensayos clínicos, etc.

### Impacto en las poblaciones locales y en el territorio. Patrocinio

Cada uno de nuestros hospitales se puede considerar como un factor de impacto social en España, por su contribución al bienestar y salud de la población, abarcando diferentes puntos de la geografía nacional.

Asimismo, cabe resaltar la orientación hacia la sociedad que muestra HM Hospitales mediante la existencia de sus centros especializados en determinadas patologías que **afectan a sectores concretos de la población**. Estos tres centros que citamos a continuación son verdaderos centros de referencia en su campo de actividad.



Con una superficie de 3.500 m<sup>2</sup>, HM CIOCC es el primer **centro oncológico** de España anexo a un hospital general médico-quirúrgico (CANCER CENTER) para ofrecer al paciente con cáncer la mejor atención sanitaria, integral, multidisciplinar, consensuada e individualizada y con los mejores especialistas en cada área u órgano.



Nació con el objetivo de asegurar una atención multidisciplinar, especializada, personalizada y de primer nivel de todas las **enfermedades del sistema cardiovascular**. Este Centro Integral se ha consolidado como un centro único por integrar la atención al paciente con la investigación (básica y clínica) y la docencia.



Surgió con el objetivo de asegurar una atención multidisciplinar, especializada y personalizada. Este Centro Integral tiene la ambición de lograr ser el **centro de referencia en la investigación** básica, traslacional y clínica en toda España.

Para ello se le ha dotado con toda la tecnología necesaria para el mejor diagnóstico y tratamiento de las enfermedades neurológicas y psiquiátricas desde un punto de vista absolutamente innovador y con una completa integración en el funcionamiento diario de las diferentes especialidades.

Otro campo de impacto en la sociedad lo constituye el **Centro Integral de Medicina de la Reproducción - HM Fertility Center**, creado en 2015 sobre la base de la Unidad de Medicina de la Reproducción del Hospital Universitario HM Montepríncipe, fundada en 1999. En el momento actual cuenta con cinco grandes centros totalmente equipados para el ejercicio de la Medicina de la Reproducción, ubicados en:

- Boadilla del Monte (Hospital Universitario HM Montepríncipe)
- Móstoles (Hospital Universitario HM Puerta del Sur)
- Alcalá de Henares (Hospital HM Vallés)
- Toledo (Policlínico HM IMI Toledo)
- A Coruña (Maternidad HM Belén)

Además, cuenta con consultas de reproducción en HM Gabinete Velázquez. El proyecto busca seguir ampliando el HM Fertility Center en todos los Hospitales de la red del Grupo a corto y medio plazo.

Además, en su afán de contribución a la sociedad, se crea la **Fundación de Investigación HM Hospitales (FiHM)** que es una entidad sin ánimo de lucro constituida en 2003 con el objetivo fundamental de liderar una docencia en I+D+i biosanitaria, en el marco de la investigación traslacional, que beneficie de forma directa al paciente y a la sociedad general, tanto en el tratamiento de las enfermedades como en el cuidado de la salud, con el objetivo de hacer realidad la Medicina Personalizada.

La Fundación de Investigación HM Hospitales organiza y promueve actividades de divulgación científica y educación sanitaria con una clara orientación a la formación de los profesionales sanitarios y la educación para la salud de la población general.

Hay que reseñar la importancia de las 213 publicaciones que los investigadores de HM Hospitales han firmado en diferentes publicaciones científicas nacionales e internacionales.

### Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales

Además de las relaciones propias de la actividad de HM Hospitales, en este año 2018 queremos destacar las siguientes:

Desde el área de Selección y Desarrollo de HM Hospitales, trabajamos y colaboramos con la Agencia de colocación “Móstoles Desarrollo”, Empresa Municipal cuya finalidad es acompañar a la comunidad demandante de empleo en el proceso de búsqueda de trabajo, ofreciendo información, asesoramiento, y herramientas para mejorar las posibilidades de acceso al mercado laboral. Hemos reservado puestos de trabajo para contrataciones organizadas con **Móstoles Desarrollo** y hemos participado como ponentes en seminarios.

Además, en HM Hospitales existe el programa de voluntariado “Marea Roja”, que es una “Liga” interna de equipos formados por nuestro personal, para fomentar la búsqueda y captación activa de donantes de sangre en las unidades de donación de HM Hospitales, de modo que los integrantes de cada equipo hacen una labor activa de captación de donantes de sangre en sus propios **entornos familiares y personales**, así como en su trabajo.

Otros acuerdos y colaboraciones son los siguientes:

- Federación Nacional de Parkinson - difusión de avances en tratamiento de trastornos motores de la Enfermedad de Parkinson a través de Ultrasonidos de alta intensidad (HIFU), HM CINAC
- Fundación MAPFRE - Colaboración con FiHM para promover un ensayo clínico pionero en el tratamiento de la enfermedad de Parkinson, HM CINAC
- PRO CNIC - Convenio con HM Hospitales para promover la salud cardiovascular entre las mujeres, dentro de la iniciativa mujeres por el corazón. HM CIEC
- Catedra Siemens de PET RM junto a FiHM.
- Catedra Johnson & Johnson, junto a FiHM del estudio de la económica de la salud basada en la eficiencia.
- Red Re-clip con FiHM y pediatría de HM Hospitales (alianza europea publico privado) para el desarrollo de nuevos fármacos en niños)
- Clínica Bonnadona Colombia: acuerdo de formación de oncólogos de Colombia en HM CIOCC.
- Fundación Weber con FiHM: acuerdo para evaluación de tecnologías sanitarias.
- Convenio con la Universidad Cartagena de Indias para la formación de médicos en HM Hospitales, más concretamente HM Sanchinarro.

## b. Subcontratación y proveedores

HM Hospitales ha establecido el **PC-GHM-DG-09 – Procedimiento para la gestión y evaluación de proveedores**, que rige esta cuestión. Desde el punto de vista ambiental se incluyen una serie de **Condiciones Ambientales para subcontratistas, autónomos y empresas externas** por las que se exige a estos fundamentalmente buenas prácticas ambientales en el desempeño de sus actividades, el cumplimiento de requisitos legales, una correcta gestión de residuos y unos canales de comunicación e información adecuados. Estas condiciones van acompañadas de nuestra **Política Ambiental** y pretenden influenciar en la medida de los posible a estos grupos de interés.

Además de lo anterior HM Hospitales valora positivamente a la hora de llevar a cabo las contrataciones la posesión por parte de los proveedores de **certificados de tipo ambiental** (Ej.: ISO 14001, EMAS, FSC o PEFC, etc.), si bien es cierto que hasta la fecha la no posesión de una de estas certificaciones no es un motivo de exclusión del proveedor, aunque si tiene un efecto positivo en la toma de decisiones acerca de dichas contrataciones. Así mismo y de manera periódica (mínimo anualmente) el Departamento de Calidad y Medioambiente realiza auditorías de los procesos de la organización entre las que se incluye el proceso de compras junto con la correspondiente evaluación de proveedores (Ver **Protocolo de Auditorías**).

También se controla por este departamento la identificación de incidencias surgidas en las relaciones de estos con HM Hospitales buscando un análisis de las causas y proponiendo soluciones que permitan la mejora continua.

Todos los hospitales del Grupo se auditan con carácter anual con una visión holística de manera que todas las auditorías tienen la perspectiva del paciente, medioambiente, seguridad de los trabajadores y la propia eficiencia de los procesos.

<b>Incidencias proveedores año 2018 (*)</b>	<b>24</b>
---	-----------

(\*) NOTA.: estas incidencias son aquellas de carácter más grave y que tienen impacto significativo en el usuario o en la operativa del hospital. Son registradas y comunicadas a través de la base de datos corporativa.

### c. Consumidores / clientes

#### Medidas generales para la seguridad y salud

Tal y como se establece en el **Decálogo del Hospital**, dos de los criterios más relevantes son la seguridad y la calidad. Con el objeto de asegurar las mismas HM Hospitales actúa tanto desde la **perspectiva interna**, desarrollando sistemas de gestión en diferentes ámbitos que permiten estandarizar las actividades, como desde la **perspectiva externa**, implantando modelos internacionalmente reconocidos y evaluándolos por parte de entidades de certificación u organismos acreditados.

De esta manera se evalúa y asegura de manera constante el **cumplimiento de todas las normas** que afectan a nuestros clientes empleados (incluidas seguridad y salud) y otros grupos de interés.



Sistema de Gestión de Calidad



Sistema de Gestión Ambiental



Seguridad y Salud en el Trabajo



Excelencia en las actividades



Ética aplicada a la tecnología sanitaria



Excelencia en calidad asistencial



**QH + 2 estrellas (Acreditación Quality Healthcare)**

HM Hospitales concentra el mayor número de hospitales en España con este reconocimiento que otorga la Fundación del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS)



- Centros certificados ISO 9001 y14001: todos a excepción de HM Delfos y el Policlínico de Getafe.
- Centros certificados OSHAS: todos a excepción de HM Delfos, Policlínico de Getafe, HM Vigo y su policlínico y HM San Francisco.
- Centros certificados en ISO 50001: HM Puerta del Sur.
- Sello EFQM Excelencia 500+ con alcance corporativo.
- Sello Madrid Excelente con alcance corporativo afectando solo a los centros de Madrid.
- Centros certificados en EMAS: HM Montepíncipe, HM Torrelodones y HM Puerta del Sur.
- Sello QH: en los hospitales: HM Montepíncipe, HM Sanchinarro, HM Madrid, HM Torrelodones, Hospital HM San Francisco, Hospital HM Nuevo Belén, Hospital HM Modelo y la Maternidad HM Belén.

Para la obtención de dichos certificados HM Hospitales ha desarrollado sistemas de gestión que contienen diversos documentos (protocolos, procedimientos, manuales, etc.) en donde se recogen de manera las líneas de trabajo que deben seguirse desde la perspectiva del paciente, medioambiente, seguridad de los trabajadores y la propia eficiencia de los procesos.

Tal y como se indicó en el apartado anterior HM Hospitales realiza auditorías de proceso de manera anual en todos los centros de trabajo del Grupo.

De esta manera establece un control acerca de las actividades relacionadas incluyendo por tanto la salud y seguridad de nuestros clientes. Como muestra de este compromiso durante el año 2018 se realizaron un total de **38 auditorías internas**.

### Seguridad del paciente asociada a la investigación

HM Hospitales colabora con promotores para impulsar proyectos de investigación. Todos los proyectos relacionados con este ámbito son validados previamente por un Comité de Ética (el cual puede ser de HM Hospitales o externo) y además se encuentran totalmente protocolizados mediante procedimientos desarrollados por los propios promotores, los cuales son seguidos de manera escrupulosa por parte de HM Hospitales.

Todo paciente que desee someterse a un tratamiento de investigación tendrá que recibir una hoja informativa del proyecto, en la cual se encuentra explicado el ensayo a realizar, los posibles efectos secundarios que pueden afectar al paciente, los datos de seguridad conocidos, etc.

Además para garantizar que esta información llega de manera correcta y es comprendida claramente por el paciente, el médico asignado al proyecto le dará una explicación acerca del ensayo a realizar y todas las posibles implicaciones. Finalmente si el paciente está conforme procede a la firma del consentimiento informado del paciente.

Una vez comenzado el tratamiento se lleva a cabo un seguimiento del mismo a través organismos contratados por los propios promotores - las denominadas CRO (Control Research Organization) - cuya función es monitorizar el proceso para su control y aseguramiento.

### Seguridad y salud en el área de hostelería

En referencia a las medidas para proteger la salud y seguridad de los consumidores en el área de hostelería, servicio de ingestas en plantas y consumo en cafeterías, se dispone de un manual de análisis de peligros y de puntos de control críticos, en adelante APPCC.

Este manual determina los posibles riesgos dentro de la cadena alimentaria, desde que se reciben las materias primas hasta que los platos o productos son ingeridos por los consumidores (pacientes/clientes).

Esta documentación se basa en las siguientes reglamentaciones higiénico sanitarias además de órdenes dentro de cada una de las Comunidades Autónomas.

- Codex Alimentario
- Reglamento 178/2002. Legislación alimentaria.
- Reglamento 853/2004. Normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal.
- Reglamento 852/2004. Higiene de los productos alimenticios.
- Reglamento 2073/2005. Criterios microbiológicos aplicables a los productos alimenticios.
- Reglamento 1441/2007. Criterios microbiológicos aplicables a los productos alimenticios.
- RD 135/20010. Criterios microbiológicos aplicables a los productos alimenticios.
- RD 1169/2011. Información alimentaria facilitada al consumidor.
- RD 3484/2000. Normas de higiene para elaboración, distribución y comercio de las comidas preparadas.

Dicha documentación está enfocada a conseguir una correcta seguridad alimentaria en todos los procesos relacionados con la alimentación hospitalaria. Los riesgos existentes y considerados **puntos de control críticos** son controlados por personal de hostelería con buenas prácticas de manipulación y una serie de controles y registros de actuación que determinarán la aplicación de medidas correctoras.

Para los peligros detectados se aplican medidas preventivas y una vez revisados cada uno de estos, (los que puedan evadirse del control por buenas prácticas) se trasladan a un árbol de decisiones (aprobado por el Codex Alimentario) para determinar si estos peligros son puntos críticos de control.

Además, para asegurar el control de todos los procesos, HM Hospitales ha desarrollado varios documentos que hacen referencia a las cocinas, cafeterías y hostelería en general.

- PT-GHM-HT-22-01 Protocolo de organización de la cocina
- PT-GHM-HT-22-02 Protocolo de cafetería
- PC-GHM-HT-22 Procedimiento de hostelería.

## Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

HM Hospitales dispone de varios canales para que sus clientes puedan interponer las reclamaciones que consideren oportunas, ya que consideramos que una correcta atención de las mismas es una oportunidad de mejora de nuestros procesos.

Actualmente el proceso de gestión de reclamaciones se articula como sigue a continuación:



Se han desarrollado una serie de documentos que sirven para establecer las directrices en la gestión de las reclamaciones siendo la Dirección de Relaciones con los Pacientes la encargada de su correcto desempeño:

- PC-GHM-CA-06 1. Procedimiento de Gestión del Departamento de Atención al Paciente
- PT-GHM- CA-06-03. Protocolo de Gestión de Reclamaciones
- PT-GHM-DJ-13-02. Gestión de Reclamaciones por Práctica Médica

Todas las reclamaciones, así como las sugerencias o felicitaciones que se reciben por los mismos canales, son almacenadas en una Base de Datos habilitada para ello, de la cual se extraen estadísticas de manera periódica con el objeto de analizar los datos presentados y promover acciones de mejora.

Dentro del proceso de reclamaciones los datos materiales son los que siguen y hacen referencia exclusivamente a los centros de la Comunidad de Madrid, Toledo y Coruña:

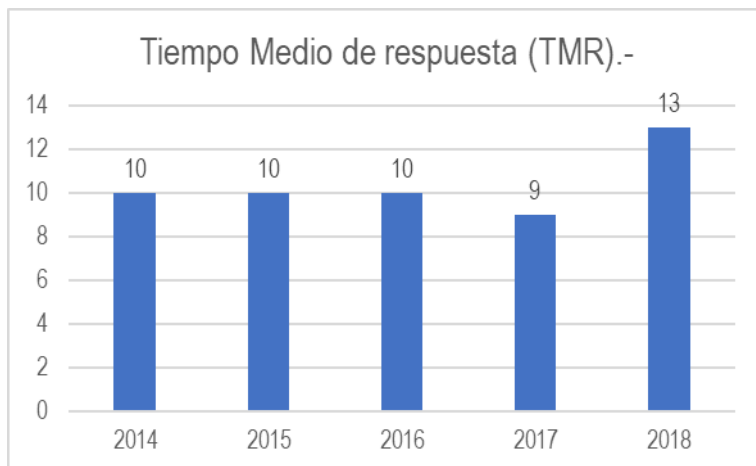


#### Índice de Reclamaciones (I.R.)

Es la relación existente entre el número de reclamaciones (en todos los formatos formuladas por los pacientes) y la actividad asistencial del centro hospitalario.

NOTA.: Se entiende por actividad asistencial la suma de los siguientes parámetros: nº episodios de consultas realizadas, nº episodios de urgencias atendidas que no requirieron ingreso, nº episodios de ingresos hospitalarios, nº episodios de intervenciones quirúrgicas sin ingreso. (ambulantes), restos de nº episodios, del resto de familias de servicio.

Analizado el volumen de reclamaciones del resto de perímetros, por nuevas incorporaciones a partir del 2017, el perímetro de Comunidad de Madrid (Madrid y Toledo) y A Coruña, **supone el 87.49% de las reclamaciones recibidas.**

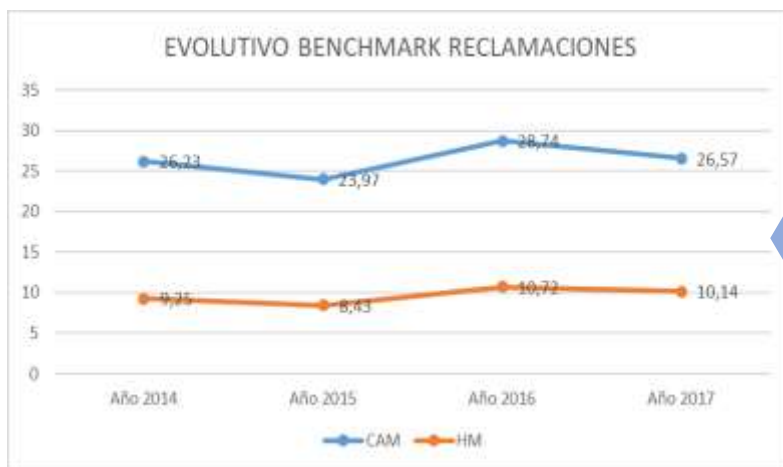


### Tiempo Medio de Respuesta (TMR)

Tiempos medio de contestación a una reclamación.

KIPS Max. 15 días desde la recepción de la reclamación.

En comparación con otros referentes (Benchmark) como el de la Comunidad de Madrid ([ver](#)) nuestros datos arrojan la siguiente representación:



### Índice de Reclamaciones (I.R.) HM Hospitales vs CAM

Comparativa con el índice de Reclamaciones I.R. de la Comunidad de Madrid, en el que se aprecia un valor muy inferior.

NOTA.: a fecha de elaboración de la memoria el dato correspondiente al año 2018 de la CAM no se encontraba disponible.

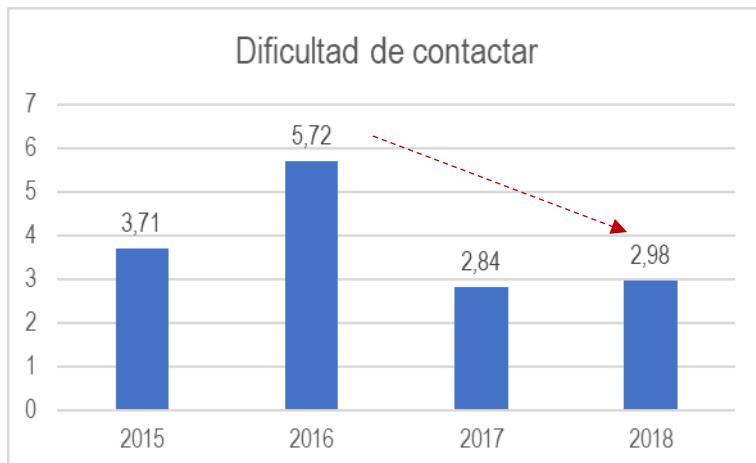
El índice de reclamaciones es la relación existente entre el número de reclamaciones escritas formuladas por los ciudadanos y los episodios asistenciales del centro hospitalario por 10.000, expresado como número de reclamaciones/10.000 actos asistenciales.

Se entiende por episodios la suma de los siguientes parámetros:

- N° de consultas realizadas.
- N° de urgencias atendidas que no requirieron ingreso.
- N° de ingresos hospitalarios.
- N° de intervenciones quirúrgicas sin ingreso. (Ambulantes)

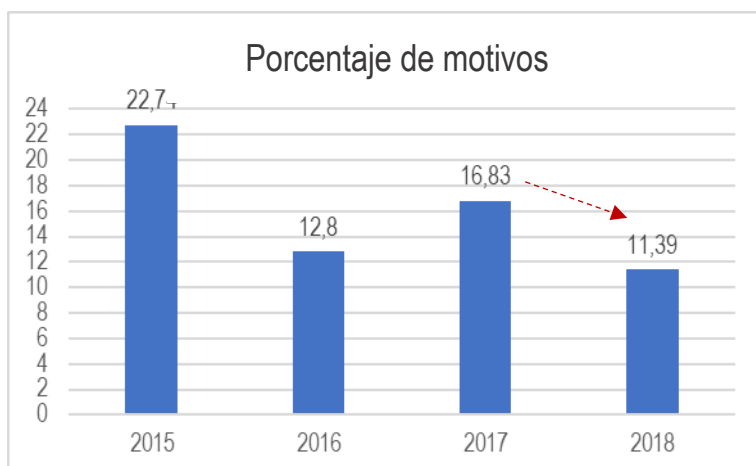
Destacamos los siguientes planes de mejora fruto del análisis de las reclamaciones:

- 1. Reorganización y profesionalización del Call Center:** profesionalización del mismo, ofreciendo una atención y servicio dentro de calidad y optimizando el contacto con los clientes.



Disminución en 2.74 puntos las reclamaciones en el Call Center respecto al año 2016 (partiendo del valor más alto en el momento en que se toma la medida el año 2016)

- 2. Creación del concepto "Mostrador Único":** con el objeto de ofrecer gestiones únicas a todos los pacientes en cualquier mostrador de todos los hospitales.



Donde más se aprecia la reducción es en el área de radiología en la que hay una disminución de 5.44 puntos en el año 2018 respecto al 2017.

Reducción de 11,35 puntos desde el 2015

En cuanto a los comentarios recibidos por otros medios como las encuestas de satisfacción, los resultados en este año 2018 son los siguientes:

Centro	Queja	Queja (%)	Sugeren.	Sugeren. (%)	Felicítac.	Felicítac. (%)	Total
HM A Coruña	50	14.4%	91	26.2%	175	50.4%	347
HM Madrid	33	16.3%	59	29.1%	104	51.2%	203
HM Montepíncipe	191	18.5%	285	27.5%	426	41.2%	1035
HM Nuevo Belén	29	16.1%	48	26.7%	99	55.0%	180
HM Puerta del Sur	192	17.5%	255	23.3%	500	45.7%	1095
HM Sanchinarro	299	24.7%	380	31.4%	399	32.9%	1212
HM Santiago	54	21.1%	73	28.5%	116	45.3%	256
HM Torreldones	45	18.2%	73	29.6%	122	49.4%	247
<b>TOTAL</b>	<b>893</b>	<b>19.5%</b>	<b>1264</b>	<b>27.6%</b>	<b>1941</b>	<b>42.4%</b>	<b>4575</b>

#### d. Datos fiscales

Ingresos obtenidos	414.704.768 €
Impuestos sobre beneficios pagados	5.249.079 €
Beneficios obtenidos	15.874.033 €
Subvenciones recibidas	18.125,02 €

NOTA.: las únicas subvenciones disponibles han sido relativas a la renovación de salas de calderas de la Maternidad HM Belén y HM Modelo.

## 8. Principios del Pacto Mundial

Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente.	Cap.5
Principio 2	Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	Cap.5
Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Cap. 4 y 5
Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Cap. 4 y 5
Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	No material
Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	Cap. 4
Principio 7	Las empresas deben mantener un enfoque preventivo ante los retos ambientales.	Cap. 3
Principio 8	Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Cap. 3
Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Cap. 3
Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Cap.5

## 9. Objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas

Los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) son 17 metas marcadas por la Agenda 2030 de las Naciones Unidas que suponen un reto mundial sin precedentes para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad de la ciudadanía.

HM Hospitales, en el desarrollo de su actividad, tiene un especial impacto sobre el cumplimiento de los objetivos que siguen a continuación (11), si bien de forma indirecta contribuye también al cumplimiento de los otros objetivos restantes.



HM Hospitales contribuye en la eliminación de la pobreza a través del desarrollo de servicios que ayudan a mejorar la calidad de vida de la sociedad y el establecimiento de alianzas con grupos de interés local. También realiza donaciones a entidades que luchan para erradicar la pobreza en todas sus formas.



HM Hospitales gracias a su propia actividad juega un papel decisivo en la salud de las personas. El desarrollo de actividades de investigación y la apuesta por la innovación contribuyen a ello. Además, uno de los valores clave del desarrollo sostenible del Grupo es velar por la salud y bienestar de sus trabajadores.



HM Hospitales contribuye en el fomento de una educación de calidad ya que apuesta por la formación continuada de sus profesionales como la mejor herramienta para motivar y mantener actualizados sus conocimientos, tecnología y procedimientos asistenciales. La apuesta no solo se centra en el personal interno, sino también en nuestra capacidad como centro docente, el cual surgió en 1998 y hoy en día se dedica a la formación de médicos, especialistas y técnicos.



HM Hospitales pertenece a un sector con una altísima presencia de mujeres. Sin embargo considera fundamental la apuesta por la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades entre mujeres y hombres, por ello aplica políticas activas y se mantiene vigilante ante cualquier situación de discriminación o acoso.





HM Hospitales dispone de un Sistema de Gestión Ambiental a través del cual fija objetivos y mejoras, que aseguran una eficaz gestión del agua, no solo desde el conjunto de buenas prácticas que deben adoptar los empleados y clientes, sino también de las infraestructuras necesarias para ello.



HM Hospitales ha apostado por un consumo de energía limpio y eficaz. Desde hace unos años el 100% de la energía contratada procede de fuentes verdes. Además, se desarrollan objetivos y mejoras ligados con un uso racional de la misma y se proveen inversiones para la mejora de las infraestructuras cuyo consumo lleva asociado un mayor impacto ambiental.



HM Hospitales tiene como principio generar una actividad económica sólida y sostenible, lo cual proporciona trabajo seguro y de calidad a sus empleados y a los de las empresas que contrata. Su actual política de expansión genera multitud de puestos de trabajo y de oportunidades, contribuyendo a su vez al crecimiento económico de la sociedad.



HM Hospitales considera imprescindible garantizar el acceso igualitario a la información y el conocimiento, y promover la innovación y el emprendimiento constantemente. Para ello participa en actividades de investigación con diversas asociaciones, realiza publicaciones divulgando el conocimiento científico y crea centros monográficos de alta especialización que utilizan las últimas novedades científicas y tecnológicas.



HM Hospitales lleva a cabo políticas y establece objetivos para optimizar el consumo dentro del ciclo de vida de los procesos. Lograr la reducción del consumo de materias primas, la mejora de la eficiencia de los procesos y la correcta gestión de residuos, entre otras cuestiones, es una prioridad para nosotros.



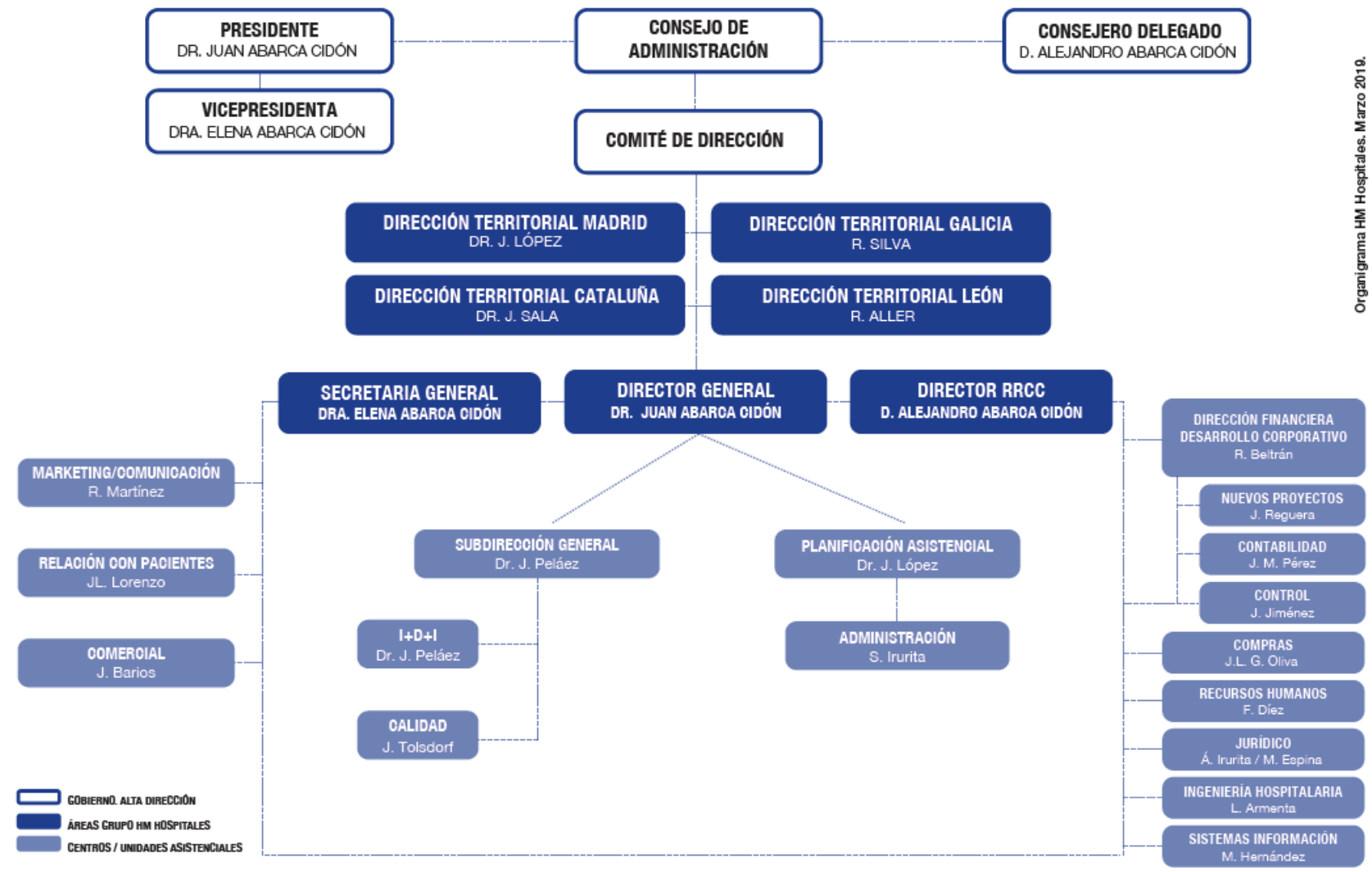
HM Hospitales tiene como una de las máximas preocupaciones ambientales la reducción de las emisiones en general y en particular de las que originan gases de efecto invernadero. La inversión en el mantenimiento y mejora de las máquinas que centran el foco de emisiones, el uso eficaz de la energía o una correcta climatización son ejemplos de ello. De esta forma contribuye a combatir el calentamiento global y el cambio climático.



HM Hospitales trabaja conjuntamente con instituciones, asociaciones, organizaciones empresariales y otras entidades para que los ODS se extiendan y alcancen al mayor número posible de personas.



# ORGANIGRAMA HM HOSPITALES



Organigrama HM Hospitales. Marzo 2010.

GOBIERNO. ALTA DIRECCIÓN  
 ÁREAS GRUPO HM HOSPITALES  
 CENTROS / UNIDADES ASISTENCIALES

## Tabla de correspondencias

Contenidos del estado de información no financiera	Hojas	Disponible	Contenidos GRI de referencia
<b>Descripción del modelo de negocio del grupo (breve)</b>			
Entorno empresarial	7-15	Disponible	102
Organización y estructura	20	Disponible	
Mercados en los que opera	15	Disponible	
Objetivos y estrategias - (incluir grupos de interés identificados)	16-19	Disponible	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	16	Disponible	
<b>Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones</b>			
Procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control	Cada Cap.	Disponible	103
Medidas que se han adoptado		Disponible	
<b>Resultados de esas políticas</b>			
Indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	Cada Cap.	Disponible	100-200-300-400
<b>Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo</b>			
Cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.	Cada Cap.	Disponible	102, 205 413, 407 408, 409
Información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	Cada Cap.	A excepción de las cuestiones relativas a derechos humanos, corrupción y soborno ya que el Grupo se encuentra en fase de implantación del modelo de Compliance	
Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.	Cada Cap.	Disponible	102

I. Información sobre cuestiones medioambientales			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	29	Disponible	102, 201 308
Los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	28	Disponible	
Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	27	Disponible	
La aplicación del principio de precaución	27	Disponible	
La cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	28	Disponible	
Y de forma específica:			
<i>Contaminación:</i>			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad incluido el ruido y la contaminación lumínica.	30	Disponible	305
<i>Economía circular y prevención y gestión de residuos:</i>			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	31	Disponible	301, 306
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	32	Solo enfocado al ámbito de hostelería	
<i>Uso sostenible de los recursos:</i>			
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	34	Disponible	301, 303, 302
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	33	Disponible	
Consumo, directo e indirecto, de energía	31	No se tiene en cuenta el consumo indirecto ya que el Sistema de Gestión no está preparado aún para ofrecer este dato y es complejo su cálculo en nuestro sector	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	30	Disponible	
<i>Cambio climático:</i>			
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	34	Disponible	305, 201
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	35	Disponible	
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	Dec.	Disponible, completado por las declaraciones ambientales de los centros	
<i>Protección de la biodiversidad:</i>			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	35	Disponible	304, 306
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	35	Disponible	

II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
<i>Empleo</i>			
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	42	Desglosado por sexo y clasificación profesional / edad y clasificación profesional	102
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	42	Disponible	405
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	43	Disponible	
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	44	Disponible	103
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	44	Desglosado por sexo / edad-clasificación profesional	103
Brecha salarial	44	Disponible	405
La remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	45	Disponible	103
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	46	Disponible	102
Implantación de políticas de desconexión laboral	46	No existen hasta la fecha medidas de desconexión formalmente aprobadas más allá de las aceptadas informalmente	103
Empleados con discapacidad	46	Disponible	405
<i>Organización del trabajo:</i>			
Organización del tiempo de trabajo	46	Disponible	103
Número de horas de absentismo	47	Disponible	403
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	47	Disponible	103
<i>Salud y seguridad:</i>			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	48	Disponible	103
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad desagregado por sexo	50	Disponible	403
Enfermedades profesionales; desagregado por sexo	50	Disponible	403
<i>Relaciones sociales:</i>			
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	51	Disponible	407
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	53	Disponible	102
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	53	Disponible	403
<i>Formación:</i>			

Las políticas implementadas en el campo de la formación	53	Disponible	103
Total de horas de formación por categorías profesionales	55	No disponible debido a que las particularidades de nuestro sistema no lo permiten aun	404
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	58	Se tienen en cuenta desde la accesibilidad física.	403
<i>Igualdad:</i>			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	57	Disponible	405
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	57	Disponible	405
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	39	Disponible	405
Medidas adoptadas para promover el empleo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	46	Disponible	405
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	57	Disponible	405
<b>III. Información sobre el respeto de los derechos humanos:</b>			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	60	Disponible	102, 410, 412
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	61	Disponible	412
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	64	Disponible	406
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	60	Disponible	407, 406 409, 408
<b>IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno:</b>			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	63-65	Disponible, pero con un desarrollo incipiente debido a que el Grupo está en proceso de construcción del modelo	102
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales			205
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	65	Disponible	103
<b>V. Información sobre la sociedad:</b>			
<i>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible:</i>			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	67-70	Disponible	203, 413

El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	68	Disponible	203, 411 413
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	69	Disponible	102, 413
Las acciones de asociación o patrocinio	69	Disponible	102, 102
<i>Subcontratación y proveedores:</i>			
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	70	Disponible en la parte ambiental fundamentalmente. El Grupo no incluyó en sus criterios, cuestiones sociales ya no ha desarrollado aún esta parte de RSC	102, 308, 414
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	70		414
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	70	Disponible	414
<i>Consumidores</i>			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	71-73	Disponible	416
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	72	Disponible	416
<i>Información fiscal:</i>			
Los beneficios obtenidos país por país	77	Disponible	201
Los impuestos sobre beneficios pagados	77	Disponible	201
Las subvenciones públicas recibidas	77	Disponible	201

**HM** hm hospitales