



# I MEMORIA RSC 2014



# Hospital de Molina

*"Locura: seguir haciendo siempre lo mismo y esperar resultados diferentes"*

-Albert Einstein-

## ÍNDICE

1. Carta del Director-Gerente	pág. 5
2. Nuestro Hospital	pág. 7
El Hospital de Molina, en cifras	pág. 9
Estructura Organizativa	pág. 10
3. Nuestra Política	pág. 14
Misión, Visión y Valores	pág. 15
La calidad como motor de equilibrio: SMEX	pág. 16
Materialidad del Hospital de Molina	pág. 22
4. Nuestros Pacientes	pág. 25
5. Nuestro Personal: el alma de la organización	pág. 30
6. Nuestros Accionistas	pág. 35
7. Servicio Murciano de Salud (SMS) y Compañías Aseguradoras	pág. 39
8. Sociedad	pág. 42
9. Medio Ambiente	pág. 47
10. Otros Grupos de Interés	pág. 54
Proveedores	pág. 55
Administración Pública	pág. 57
Medios de Comunicación	pág. 58
11. Índice GRI	pág. 59
12. Anexos	pág. 65
Anexo 1: Priorización de nuestros Grupos de Interés	pág. 66
Anexo 2: Desglose de la plantilla de nuestro Hospital	pág. 67
Anexo 3: Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas	pág. 70

# HOSPITAL DE MOLINA

EL HOSPITAL DE MOLINA EN UN EJEMPLO DE PROPIEDAD Y GESTIÓN DEL FRUTO DE LA COLABORACIÓN EN EL SERVICIO MURCIANO DE SALUD Y LA EMPRESA TERAPÉUTICA EMPRESAS DOMICILIARIAS S.L. DE GESTIÓN PRIVADA.

## MISIÓN

■ No es una institución sanitaria que cubra la demanda de los recursos de los ciudadanos, sino que, con un nivel superior de calidad asistencial, que produce satisfacción, respeto y colaboración.

■ Promover, investigar y desarrollar nuevos conocimientos y tecnologías de las ciencias de la salud que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y de la sociedad.

## VISIÓN

■ Queremos prestar un servicio y atención integral a las necesidades de los ciudadanos, basado en la igualdad y en la excelencia asistencial, tecnológica y de servicios.

■ Queremos convertirnos en máximo colaboradores del servicio murciano de salud en el área de mantener una red eficiente de hospitales que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y de la sociedad por nuestro impulso innovador y mejora constante de la calidad en la asistencia, gestión, investigación y docencia.

## VALORES

- Orientación al cliente, consideramos al paciente un consumidor activo que demanda una buena comunicación y trato individualizado. Nos movemos para conseguir su satisfacción y confianza.
- Respeto y máxima confidencialidad en la relación cliente-médico-hospital.
- Trabajo en equipo, coordinando todos los procesos para lograr una organización integral que permita la mejora continua de todos los temas relacionados con la salud.
- Electividad y eficiencia; contribuyendo al uso racional de la medicina y de los recursos disponibles.

04 1>Carta del Director-Gerente



Les presento la primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del Hospital de Molina, correspondiente al ejercicio 2014, elaborada siguiendo las directrices de la versión 4 del Global Reporting Initiative (GRI).

Con esta Memoria ponemos de manifiesto nuestra responsabilidad con la sostenibilidad económica, social y ambiental de nuestro entorno más cercano. Somos un Hospital General Pequeño, que mantenemos concierto con el Servicio Murciano de Salud y con diferentes compañías aseguradoras, donde el trato humano y personalizado es primordial, y donde trabajamos por ofrecer una asistencia en consonancia con la constante evolución de la sanidad: rápida, de gran calidad científico-técnica y eficiente en la utilización de los recursos disponibles.

Mantenemos un compromiso con nuestros pacientes, en particular, y con la ciudadanía, en general, basado en la prestación de una asistencia sanitaria de calidad, buscando siempre la excelencia; en la promoción y divulgación de la salud; en la igualdad efectiva; en la integración laboral y la atención de las personas con discapacidad; y en el respeto con el medio ambiente.

Con ese espíritu, reflejado en nuestra Misión, Visión y Valores, integramos a nuestros Grupos de Interés en nuestro sistema de toma de decisiones, poniendo a su disposición distintos canales de comunicación, a través de los que recibimos sus necesidades y expectativas, para darles una respuesta rápida y eficaz, contribuyendo así a la mejora continua de nuestro trabajo.

Derivada de su naturaleza, el Hospital de Molina cumple una labor social, más allá de su actividad sanitaria y de la generación de empleo directo e indirecto, centrada especialmente en la promoción y divulgación de la salud, la formación, la integración laboral de la discapacidad, la promoción de la cultura y el deporte de nuestro entorno más cercano, y la estrecha colaboración con organizaciones sociales. Programas que hemos mantenido e incrementado a lo largo de 2014, donde también hemos avanzado en nuestro desempeño medioambiental, ampliando la identificación y el control de los impactos que la actividad de nuestros servicios puede generar en el Medio Ambiente, mediante el Procedimiento PMA “Aspectos Ambientales”, integrado en nuestro Sistema de Gestión, que hemos denominado Sistema Molina de Excelencia (SMEX), y sobre el que giran los distintos desempeños de nuestro Hospital.

La coyuntura económica que viene arrastrando nuestro país no es ajena a nuestra organización, cuya actividad procedente del concierto establecido con el SMS se está viendo reducida de

manera considerable, afectando a la sostenibilidad económica del Hospital. Un impacto negativo que estamos tratando de minimizar en virtud del compromiso que mantenemos con nuestro equipo humano y profesional y con nuestros pacientes y la sociedad en general, incrementando la actividad asistencial concertada con las compañías aseguradoras y adaptándonos todo el equipo humano y profesional a las circunstancias sobrevenidas.

A pesar de que el futuro se vislumbra incierto, no abandonamos nuestro empeño de convertirnos en máximo colaborador del SMS y de las compañías aseguradora para seguir siendo el *Hospital de Confianza*, que entre todos hemos conseguido, dirigido, de manera especial por la cercanía, a la población de la Comarca de Vega Media, mediante la ampliación de la prestación de servicios médicos y su cobertura.

Una confianza que quiero agradecer, una vez más, a través de estas páginas.



Pedro Hernández Jiménez  
Director-Gerente del Hospital de Molina



2>Nuestro Hospital



El Hospital de Molina nace en enero de 2000 en Molina de Segura<sup>1</sup> como respuesta a la demanda de la ciudadanía de la Vega Media de la Región de Murcia; comarca a la que, principalmente, extiende su radio de influencia, y a la que se suma también el resto de la Región de Murcia.



Se trata de una experiencia singular de colaboración entre el sector público y el sector privado: el edificio es propiedad del Ayuntamiento de Molina de Segura, la gestión se realiza a través de la empresa Terapias Médicas Domiciliarias, S.L.<sup>2</sup>, y tiene suscrito concierto con el Servicio Murciano de Salud (SMS) para la asistencia sanitaria. Además, el Hospital mantiene acuerdos con distintas compañías aseguradoras, mutuas laborales, compañías de tráfico, etc.

08

En el ámbito de la formación y la investigación, desarrollamos convenios docentes, de prácticas y de investigación con la [Universidad de Murcia](#) (UMU), la [Universidad Católica San Antonio](#) (UCAM), la [Universidad Politécnica de Cartagena](#) (UPCT), la [Universidad Miguel Hernández](#) (Alicante), la [Universidad de Granada](#), la [Universidad CEU Cardenal Herrera](#) (Elche, Alicante), Docencia MIR mediante convenio con el Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca e Institutos de Formación Profesional de la Región de Murcia y Alicante. Somos sede de la [Escuela de Osteopatía de Madrid](#) en la Región de Murcia y, en el campo de la divulgación científica, somos miembro del patronato de la [Fundación de Estudios Médicos \(FEM\) de Molina de Segura](#).



<sup>1</sup> C/ Asociación, s/n - 30500 Molina de Segura - Murcia (España)  
<https://www.google.es/maps/place/Hospital+de+Molina/@38.0598018,-1.2148775,632m/data=!3m1!1e3!4m6!1m3!3m2!1s0xd6478aba95da60b:0x2974c614028b1f06!2sHospital+de+Molina!3m1!1s0xd6478aba95da60b:0x2974c614028b1f06!6m1!1e1>

<sup>2</sup> CIF B-45395993 y registrada en el Registro Mercantil de Toledo: Tomo 750, folio 108, hoja TO-11.220.

**EL HOSPITAL DE MOLINA EN CIFRAS**

<b>INSTALACIONES</b>		<b>ACTIVIDAD 2014</b>	
Camas instaladas	100	Tota Altas	7.644
Camas en funcionamiento	85	Altas con hospitalización	4.012
Quirófanos	4	% intervenciones de CMA	68,25
Box Urgencias	3	% intervenciones con ingreso	31,75
Recursos Humanos	153	Altas médicas	2.322
		Altas quirúrgicas	5.322
<b>ACTIVIDAD EN UN DÍA</b>		Estancias	17.219
Ingresos hospitalarios	24	Tasa de mortalidad	2,3
Intervenciones quirúrgicas	22	Nº total de Urgencias	51.905
Estancias	65	Nº total de Consultas Externas	43.735
Urgencias	155	Nº total de Exploraciones	74.347
Consultas externas	87	Radiológicas	
Análisis clínicos	221	Nº total de otras Exploraciones	13.072
Exploraciones radiológicas	294		
Otras exploraciones	63		

**INGRESOS NETOS POR ACTIVIDAD REALIZADA EN 2014**

Actividad urgencias	3.521.818 €
Actividad hospitalización médica	1.675.005 €
Actividad quirúrgica	5.300.610 €
Actividad pruebas diagnósticas	1.967.072 €
Actividad médica especializada (consultas externas)	933.743 €
Formación (a cargo de la Fundación Tripartita y cofinanciación privada)	20.000 € *(no imputable a gasto hospitalario)

**TOTAL 13.398.248 €**

09



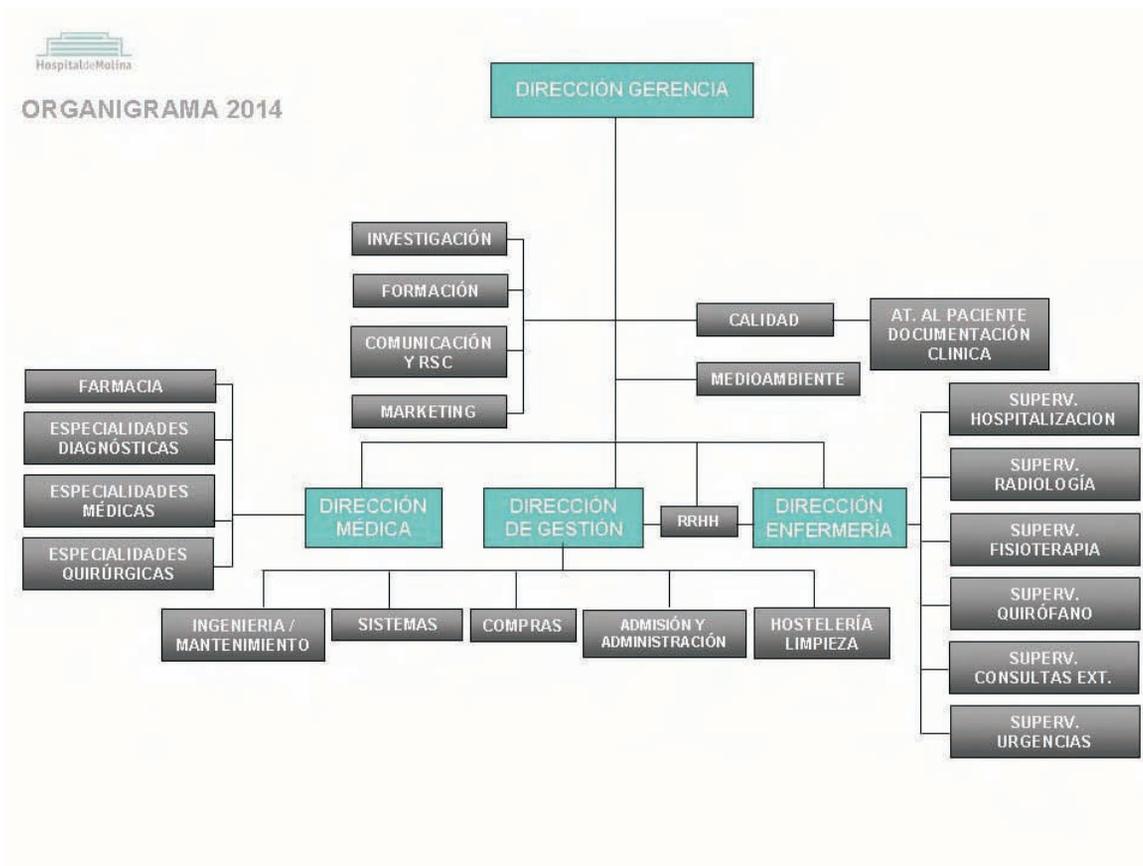
Somos una PYME con una plantilla estable integrada por 153 profesionales, a los que se suman 100 colaboradores entre médicos especialistas y cirujanos externos.

RELACIÓN CONTRACTUAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	%
Personal Indefinido a tiempo completo	43	73	116	75,82
Personal Temporal	11	26	37	24,18
<b>TOTAL</b>			<b>153</b>	

CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Personal directivo	3	1	4
Facultativos sanitarios	10	2	12
Diplomados sanitarios	11	37	48
Técnicos sanitarios	13	29	42
Técnicos administración	2	19	21
Otro personal no sanitario	5	13	18
Celadores	5	3	8
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>104</b>	<b>153</b>

10

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Enmarcadas en esta estructura organizativa, se encuentran nuestra Comisiones:

1. **Comité de Dirección:** órgano consultivo, de mayor rango, cuyas funciones son:

- Elaboración y actualización continua del Plan de Negocio anual.
- Definición del Plan Estratégico, las estrategias, las acciones comerciales y de los nuevos servicios a desarrollar.
- Evaluación periódica del grado de cumplimiento de los objetivos y la toma de decisiones ante posibles desviaciones.
- Evaluación y análisis de proyectos.
- Análisis de la información derivada de indicadores, auditorías y encuestas a Grupos de Interés, y la toma de decisiones al respecto.
- Elaboración e implementación de la política anticorrupción de la organización, promoviendo la formación y sensibilización de la estructura de Mandos Intermedios y estableciendo un riguroso procedimiento interno contra la corrupción y el fraude, debidamente comunicado – a través de reuniones – a todo el personal.



2. **Comisión de Bioética:** integrada por el Equipo directivo, su misión es la toma de decisiones en situaciones clínicas que presenten conflictos éticos y la participación de la organización en investigaciones y ensayos clínicos.

11

3. **Comisión de Calidad:** es el órgano para la Coordinación de todos los procesos integrados en el sistema de gestión del Hospital - Sistema Molina de Excelencia (SMEX) -, que depende de esta Comisión junto con Dirección. Se encarga de la difusión de aquellos aspectos referentes a calidad, como procedimientos realizados en los Equipos de Mejora, en los diferentes Procesos y subprocesos, análisis de resultados con motivo de auditorías tanto internas como externas, presentación de resultados obtenidos de los diferentes indicadores recogidos en el Cuadro de Mandos Integral (CMI), etc. Esta Comisión está integrada a su vez por cuatro equipos de mejora que utilizan la Metodología LEAN SIX SIGMA:

- Consultas Externas
- Compras y Almacenes
- Quirófano
- Errores de Medicación



4. **Comisión de Formación:** su cometido es aprobar el Plan de Formación Anual, evaluarlo y servir de órgano de coordinación de la formación interna y externa.

5. **Comisión de Seguridad del Paciente:** sus funciones son asumidas por la Comisión de Calidad. No obstante, cabe la posibilidad de convocar reuniones específicas de Seguridad del Paciente para tratar temas específicos.
6. **Comisión de Prevención de Infecciones:** su misión es conocer los índices de infección nosocomial en el Hospital, el uso de antibióticos en la organización y establecer medidas de prevención y control de la infección nosocomial, así como el uso adecuado de los antibióticos.
7. **Comisión de Medio Ambiente:** su objetivo es estudiar el desempeño ambiental de la organización, evaluando los aspectos ambientales, definiendo los objetivos y manteniendo el sistema de gestión ambiental, a la vez que analizar los datos del comportamiento ambiental de la organización.
8. **Comisión de Farmacia y Terapéutica:** órgano colegiado de asesoramiento a la Dirección del Hospital en materia de medicamentos, productos sanitarios e infecciones. Sus funciones principales son la selección de medicamentos y productos sanitarios a utilizar en el Centro Hospitalario, promover su uso racional y mantener actualizadas tanto la Guía Farmacoterapéutica como la Guía de Productos Sanitarios.
9. **Grupo Promotor del Programa “Centro sin Tabaco”:** se encarga de promover actuaciones de prevención del tabaquismo, enmarcadas dentro de la Red de Hospitales Libres de Tabaco de la Región de Murcia<sup>3</sup>, contribuyendo así a la mejora de la calidad asistencial del centro hospitalario y a la mejora de la salud del personal y pacientes del propio Hospital de Molina.
10. **Comisión de RSC:** cuya misión es la elaboración del Plan Estratégico de RSC alineado con la estrategia de la organización, seguimiento de su implantación, implementación de un sistema de gestión basado en el ciclo de mejora continua PDCA (Planificar – Desarrollar – Verificar – Actuar) y enmarcado en el SMEX, establecimiento de un plan de diálogo sistematizado con los stakeholders del Hospital de Molina e información periódica a los distintos Grupos de Interés a través de una Memoria de RSC.

En ese compromiso que mantenemos con la ciudadanía y con la sociedad en general, somos miembro, desde el año 2000, del Consejo de Salud Municipal del Ayuntamiento de Molina de

---

<sup>3</sup> El Hospital de Molina pertenece desde julio de 2014 a la [Red de Hospitales Libres de Tabaco de la Región de Murcia](#), que está integrada, a su vez, en la [Red Europea de Hospitales sin Humo \(ENSH-Global Network for Tobacco Free Health Care Services\)](#).

Segura. Presidido por el Concejal de Sanidad, este órgano consultivo del Consistorio molinense en materia de salud, cuenta como vocales con una amplia representación de los servicios sanitarios asistenciales del municipio, organizaciones socio-sanitarias, representantes de la ciudadanía, partidos políticos y sindicatos.

Dos años más tarde, se crea la Fundación de Estudios Médicos de Molina de Segura (FEM), de cuyo Patronato formamos parte desde sus inicios, bajo el lema *Molina, Ciudad de Ciencia*. Adscrita a la Universidad de Murcia, su objetivo pasa por que Molina de Segura y sus habitantes se beneficien del enorme caudal científico que pueden aportar prestigiosos profesionales de la investigación y la ciencia y, sobre todo, despertar vocaciones investigadoras en estudiantes de las etapas educativas de ESO y Bachillerato. Todas sus actividades se enmarcan dentro del Programa Permanente de la FEM de Divulgación de la Ciencia y la Tecnología.



También pertenecemos de manera activa a la [Federación Nacional de Clínicas Privadas \(FNCP\)](#) (desde 2001), a la [Unión Murciana de Hospitales \(UMH\)](#) (desde 2004), a [TICBioMed](#) (desde 2008), a la [Asociación de Empresarios de la Vega Media - ASEMOL](#) (desde 2013) y al [Club Ability](#), de la Fundación Telefónica (desde 2014).

Además, de manera voluntaria, estamos adheridos a:

- Pacto Social por el Medio Ambiente de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, (2009), para anualmente reducir la emisión de residuos y su impacto.
- EMPLEA EN RED CON FEAPS REGIÓN DE MURCIA (2011): red de empresas que apuesta por la integración laboral de profesionales con discapacidad, mediante la contratación e incorporación a la plantilla de trabajadores y trabajadoras, y mediante la contratación de servicios externalizados a Centros Especiales de Empleo.
- Actualmente, en proceso de adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Anexo 3.

### 3> Nuestra Política



Derivada de nuestra naturaleza empresarial y de nuestra actividad socio-sanitaria, nuestra organización cumple una doble función económica y social, respectivamente, en consonancia con el compromiso que mantenemos con los pacientes en particular y con la ciudadanía en general, reflejado en nuestra **Misión, Visión y Valores (MVV)**<sup>5</sup>.

## MISIÓN

Dar una asistencia que cubra la mayoría de las necesidades sanitarias de la ciudadanía, segura, accesible y con un nivel óptimo de calidad científico-técnica, que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros Grupos de Interés, teniendo un profundo compromiso con ellos y con el entorno, colaborando con diferentes instituciones y participando en las diferentes iniciativas, todo ello siendo social y medioambientalmente responsables, colaborando en el desarrollo de una sociedad más saludable, culta e igualitaria.

Fomentar la investigación y los programas docentes que contribuyan a la formación de los profesionales del Hospital y a la educación sanitaria de la ciudadanía de Molina de Segura y comarca de la Vega Media.

El Hospital dispone de un modelo de gestión propio llamado “**Modelo Molina**” que se basa en la mejora de la eficiencia y de la calidad de forma integral, polivalente, dinámica y contando con los mejores profesionales, comprometidos con la organización y cercanos a nuestros diferentes Grupos de Interés.

15

## VISIÓN

Queremos prestar un servicio y atención integral a las necesidades sanitarias de la ciudadanía, basado en la igualdad y en la excelencia asistencial, tecnológica y de servicios.

Queremos convertirnos en máximos colaboradores del Servicio Murciano de Salud y las diversas aseguradoras existentes en orden a mantener una red eficiente de hospitales y centros asistenciales que satisfagan las necesidades sanitarias de la ciudadanía.

Queremos ser un referente para el mundo sanitario y la sociedad por nuestro impulso innovador y mejora constante de la calidad en la asistencia, gestión, investigación, docencia y responsabilidad social.

<sup>5</sup> Publicada, entre otros soportes, en nuestra página web: [www.hospitaldemolina.com](http://www.hospitaldemolina.com)

## VALORES

Orientación al cliente. Consideramos al paciente un consumidor activo que demanda una buena comunicación y trato individualizado. Trabajamos para conseguir su satisfacción y confianza.

Respeto y máxima confidencialidad en la relación cliente-médico-hospital.

Trabajo en equipo, constituido por un grupo cohesionado de profesionales con un alto grado de implicación con la institución, coordinando todos los procesos para lograr una organización integral. La mejora continua es cosa de todos y de todas.

Compromiso con la educación y la promoción cultural en todos los temas relacionados con la salud, la integración y la igualdad.

Compromiso con la igualdad efectiva y la integración laboral de personas con discapacidad y riesgo de exclusión social.

Efectividad y eficiencia, contribuyendo al uso racional de la medicina y de los recursos disponibles.

16

Alineada con nuestra política estratégica, la Misión, Visión y Valores es de obligado conocimiento y cumplimiento para todos los trabajadores y trabajadoras, sumándose así a toda la legislación y normativa por las que se rige la organización, y a las conductas éticas y deontológicas específicas del ámbito sanitario y hospitalario, que presiden en el Hospital de Molina. Actualmente, la Comisión de Bioética trabaja en la redacción del Código Ético del Centro Hospitalario.

### LA CALIDAD COMO MOTOR DE EQUILIBRIO: SMEX

En el Hospital de Molina desarrollamos servicios basados en las necesidades y expectativas que demandan nuestros Grupos de Interés<sup>6</sup>, anticipando e identificando mejoras, innovando y ofreciendo competitividad. El acceso a estos servicios se realiza a través de distintas modalidades de asistencia sanitaria - urgencias, consultas



<sup>6</sup> Anexo 1: Priorización de nuestros Grupos de Interés.

especializadas, hospitalización y formación -, que se estructuran a partir de las necesidades cambiantes de los pacientes, y en el caso de los servicios concertados con el SMS, se sustentan bajo los principios de universalidad y equidad.

Precisamente, mediante el concierto que mantenemos con el SMS, nuestro Hospital contribuye con uno de los pilares fundamentales del Estado del Bienestar - la prestación de la asistencia sanitaria -, haciendo más accesible la sanidad pública a la población de la Comarca de la Vega Media.

En el cumplimiento de este objetivo, reflejado en nuestra Misión y Visión, la sostenibilidad económica de los servicios concertados con el SMS, que comienza a debilitarse durante 2014, adquiere una gran importancia no sólo en la sostenibilidad de nuestra organización, sino también en su impacto social: asistencia sanitaria, empleo, etc. Siendo éste uno de los riesgos más significativos que afectan al desarrollo económico del Hospital de Molina, en la organización hemos identificado como fortaleza el estrecho vínculo establecido con la sociedad de su radio de acción mediante la cobertura de sus necesidades asistenciales, las interacciones mantenidas en materia de educación para la salud y la puesta en valor de su reputación, basada en la calidad. Nuestras oportunidades pasan por ampliar la estrategia de negocio, incrementando los acuerdos con compañías aseguradoras.

17

La satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros pacientes y del resto de nuestros Grupos de Interés, con unos servicios excelentes en todas sus dimensiones y con unos resultados asistenciales óptimos, mediante una gestión de excelencia sin defectos ni demoras, va ligada indefectiblemente a la colaboración con una sociedad más saludable, culta e igualitaria, a la prevención de la contaminación minimizando el impacto causado por los principales aspectos ambientales, especialmente los residuos generados a partir de nuestra actividades y servicios, y al fomento del respeto por el medio ambiente.

Esto sólo es posible con el compromiso implícito de las personas que trabajan en el Hospital, a los que desde la dirección del Centro Hospitalario se les motiva y se les implica en la mejora continua de la organización, convirtiéndose así, el Hospital, en un centro de trabajo donde nuestro personal se desarrolla profesional y personalmente.

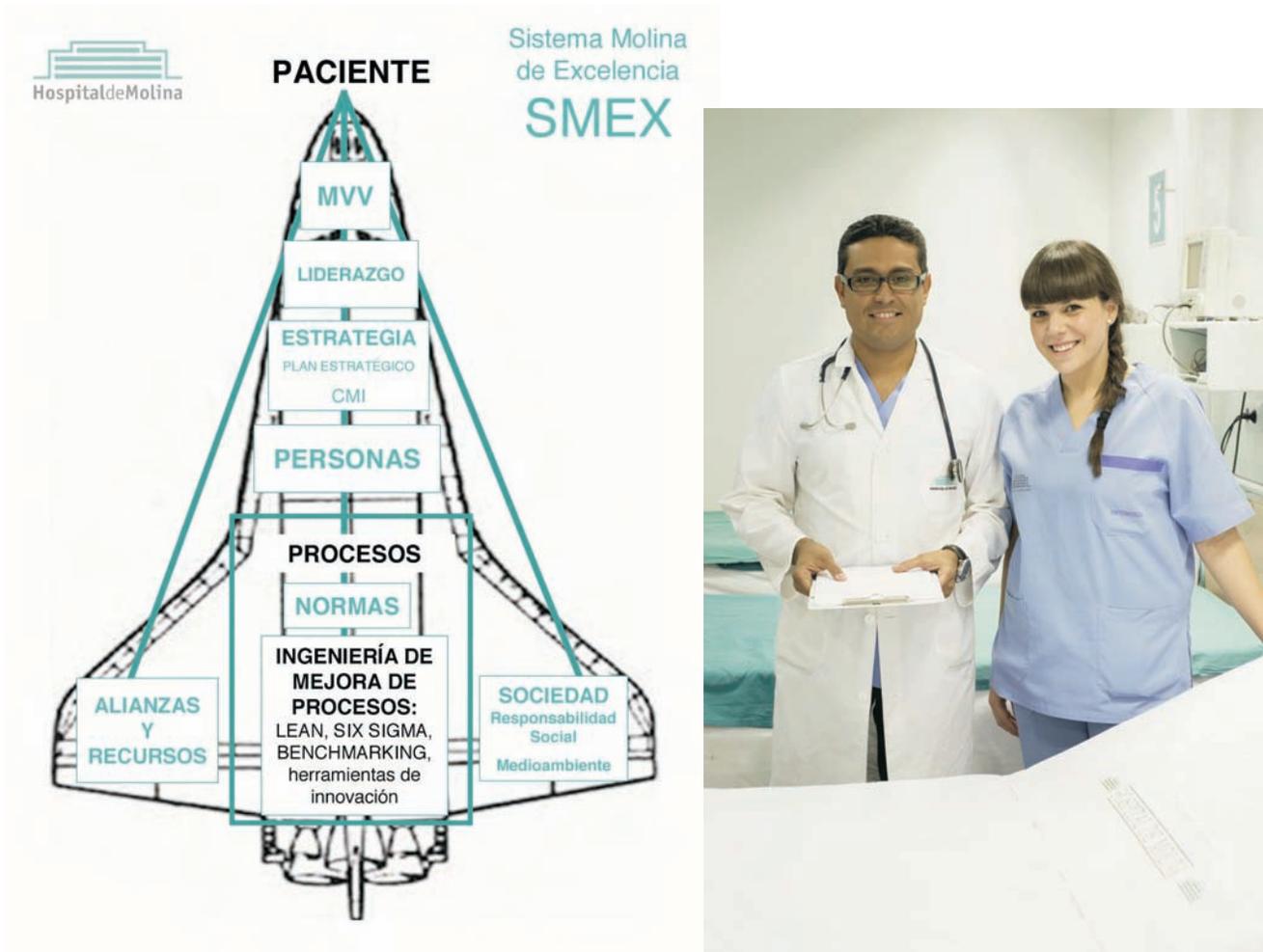
La transparencia y la honestidad en las relaciones contractuales – con empleados y empleadas, clientes y proveedores –, así como el rechazo frontal hacia prácticas y/o conductas relacionadas con la corrupción, constituyen un ejercicio continuo en la política de nuestra organización, que además, prohíbe todo tipo de acoso o de actitud impropia que pueda favorecer la prevalencia de la discriminación por razones de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra

condición o circunstancia personal o social, respecto del personal, de la directiva y de los pacientes actuales o potenciales. Así queda reflejado en nuestros Valores, en el Manual de Acogida al Trabajador y en la Guía del Paciente.

En la certeza de que es mejor prevenir que curar, y es preferible darle vida a los años que años a la vida, en el Hospital de Molina abogamos por la promoción continua de la salud hacia la sociedad, a través de iniciativas de divulgación que ayuden a la ciudadanía a mejorar y cuidar su salud, previniendo así dolencias y/o patologías diversas. Una aportación que contribuye a posibilitar que la utilización efectiva y racional de los recursos médicos y farmacológicos sea una realidad.

Como engranaje fundamental para conseguir el equilibrio necesario en las dimensiones económica, social y medioambiental, y alineado con nuestra MVV, en el Hospital de Molina hemos desarrollado un Sistema de Gestión de la Calidad, que abarca toda la organización, denominado **Sistema Molina de Excelencia (SMEX)**, incluido en el Plan Estratégico de la organización que se actualiza cada cuatro años y se revisa anualmente, donde se detalla la gestión de cada uno de los procesos, los indicadores que deben seguir cada uno de los procesos determinados y los objetivos anuales.

18

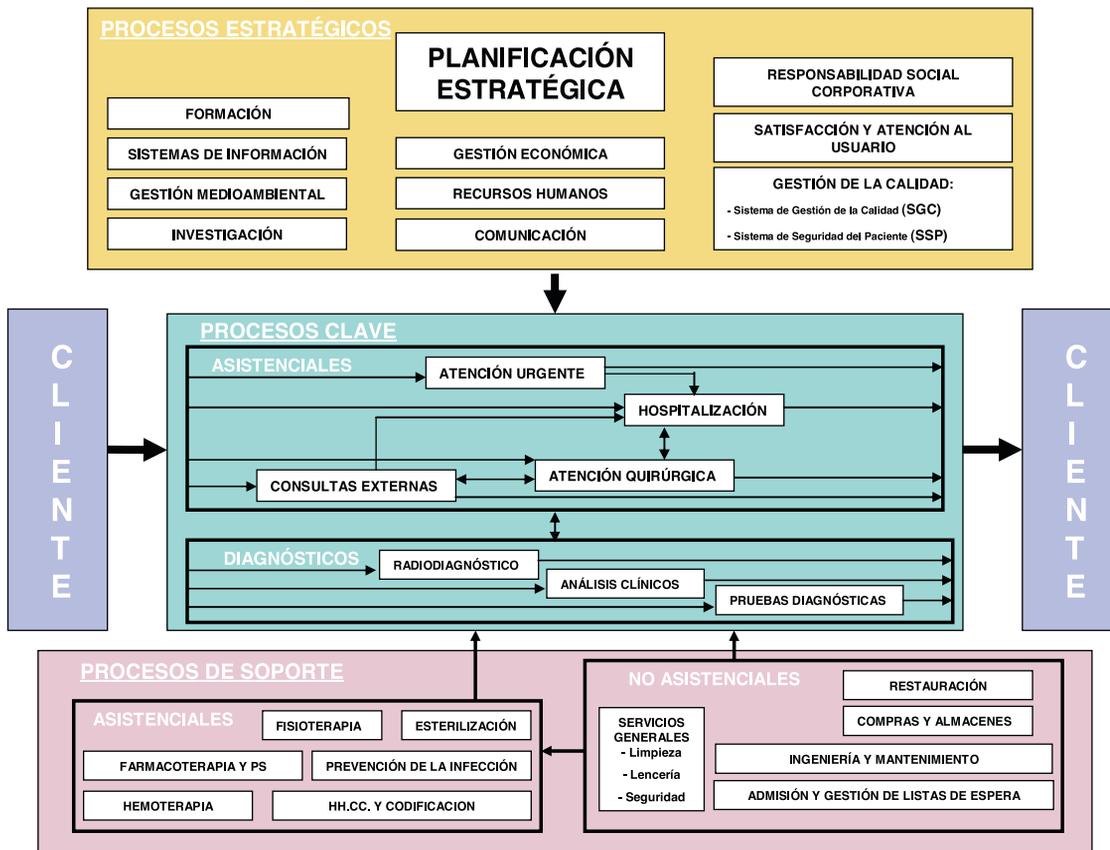


El SMEX utiliza las herramientas de calidad e innovación más avanzadas: el Modelo de Excelencia EFQM, Normas ISO, metodología LEAN Six Sigma y otras herramientas de mejora de la calidad. Sus protagonistas son las personas que trabajan en el Hospital, implicadas en la mejora de la organización, siendo un control de calidad que detecta defectos y áreas de mejora, los comunica, propone soluciones y participa en su implantación y evaluación.

Sus objetivos son:

- La implantación y consolidación del Modelo EFQM, logrando un crecimiento sostenido y demostrable a través de autoevaluaciones y reconocimientos externos.
- Contribuir a fomentar la responsabilidad social, la educación para la salud y el respeto por el medio ambiente.
- Realizar planes de formación para asegurar la máxima cualificación de sus profesionales y la estandarización de los procesos para lograr una atención correcta y segura a los pacientes.
- Mantener un plan de gestión de los recursos humanos para lograr personas satisfechas y comprometidas con la organización.
- Cumplir con los requisitos de aplicación, tanto de los fijados por los clientes, los requisitos legales, regulaciones así como otros requisitos a los que la organización se suscriba.
- Mantener y desarrollar un Sistema de Seguridad del Paciente y de Prevención de Infecciones Relacionadas con la Asistencia Sanitaria que minimice la aparición de Eventos Adversos.
- Prevenir la contaminación minimizando el impacto causado por los principales aspectos ambientales, especialmente los residuos generados a partir de nuestras actividades y servicios.
- Establecer un Sistema de monitorización y benchmarking y utilizarlos para detectar puntos débiles, aprender de los mejores y aumentar el rendimiento.
- Implementar programas de docencia e innovación en temas relacionados con la calidad asistencial. Contribuir al desarrollo de una cultura corporativa de calidad y a la mejora de la imagen externa e interna del hospital.

## MAPA DE PROCESOS (NIVEL 0)



20

La estructura del sistema permite, mediante una serie de herramientas, implementar el ciclo de mejora continua PDCA (Planificar-Desarrollar-Verificar-Actuar) en cada uno de los procesos:

- Planificar:
  - Identificación de nuevos aspectos y evaluación de los mismos.
  - Identificación de requisitos legales y otros requisitos.
  - Definir los objetivos y metas ambientales.
  - Definir los programas de gestión para la totalidad de sus procesos.



- Desarrollar:
  - Estructura y responsabilidades.
  - Formación y competencia profesional.
  - Comunicación.
  - Control de la documentación.
  - Control operacional.
  - Planes de emergencia y capacidad de respuesta.

- Verificar:
  - Plan de seguimiento y medición.
  - No conformidad, acción correctora y acción preventiva.
  - Registros.
  - Auditoría del sistema de gestión de calidad y medioambiente.
  
- Actuar: revisión por la Dirección, garantizando así la mejora continua del Sistema.



El SMEX nos permite identificar y acceder a los requisitos legales y reglamentarios en el ámbito europeo, nacional, autonómico, provincial y local, mediante el procedimiento “Requisitos legales” en el que se especifican los medios y métodos utilizados para recoger esta información. Así adoptamos el principio de precaución en las cuatro áreas fundamentales de gestión:

1. **Medio Ambiente:** nuestro procedimiento PMA “Aspectos Ambientales” nos permite identificar los aspectos ambientales producidos en el desarrollo de los servicios y actividades que llevamos a cabo, controlarlos e influir en los mismos. Este procedimiento tiene en cuenta, entre otras afecciones en el medio ambiente, las emisiones atmosféricas, los vertidos, la contaminación del suelo, la gestión de los residuos, en especial y teniendo en cuenta su importancia, los peligrosos, etc.
  
2. **Social:** con el objetivo de ofrecer a nuestros recursos humanos un centro de trabajo para el desarrollo profesional y personal, en el Hospital de Molina garantizamos la igualdad de oportunidades y la no discriminación, facilitamos la conciliación de la vida laboral y familiar, apostamos por la integración laboral de personas con discapacidad y/o en riesgo de exclusión social, promocionamos la salud, la seguridad y la prevención de riesgos laborales, disponemos de un Plan de Formación Continua de carácter anual, e incentivamos la gestión participativa a través de la creación de equipos mejora entre la plantilla. Buscando su satisfacción, y la del resto de nuestros stakeholders, mantenemos

diferentes canales de comunicación, activos, adaptados a cada uno de los Grupos de Interés, reduciendo, así, los tiempos de respuesta y evaluando periódicamente su grado de satisfacción mediante distintas herramientas.

3. **Económico:** siguiendo las líneas establecidas en nuestro Plan Estratégico, el Centro Hospitalario configura su presupuesto anual, adaptándolo a los imprevistos sobrevenidos, mediante la adopción de medidas correctoras para conseguir sus objetivos, salvaguardando los intereses de nuestros Grupos de Interés.
4. **Buen Gobierno:** en el Hospital de Molina aplicamos nuestra política de empresa en materia de corrupción, rechazando propuestas en este sentido y fomentando la máxima transparencia y honestidad en nuestras relaciones comerciales. El Comité de Dirección elabora e implementa la política anticorrupción de la organización, promoviendo la formación y sensibilización de la estructura de mandos intermedios (12,4% de la plantilla) y estableciendo un riguroso procedimiento interno contra la corrupción y el fraude, debidamente comunicado a todos los empleados y empleadas mediante reuniones. Periódicamente se analizan los riesgos en esta materia en nuestro único centro de trabajo, sin que se haya producido ningún incidente relacionado con la corrupción durante 2014.

22

## MATERIALIDAD DEL HOSPITAL DE MOLINA

Nuestro Sistema Molina de Excelencia también nos permite identificar la materialidad del Hospital, de la que informamos a través de esta Memoria de RSC elaborada siguiendo el modelo *Guía para la elaboración de las memorias de sostenibilidad G4* de *Global Reporting Initiative (GRI)*, bajo los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, puntualidad, claridad y fiabilidad, atendiendo a:

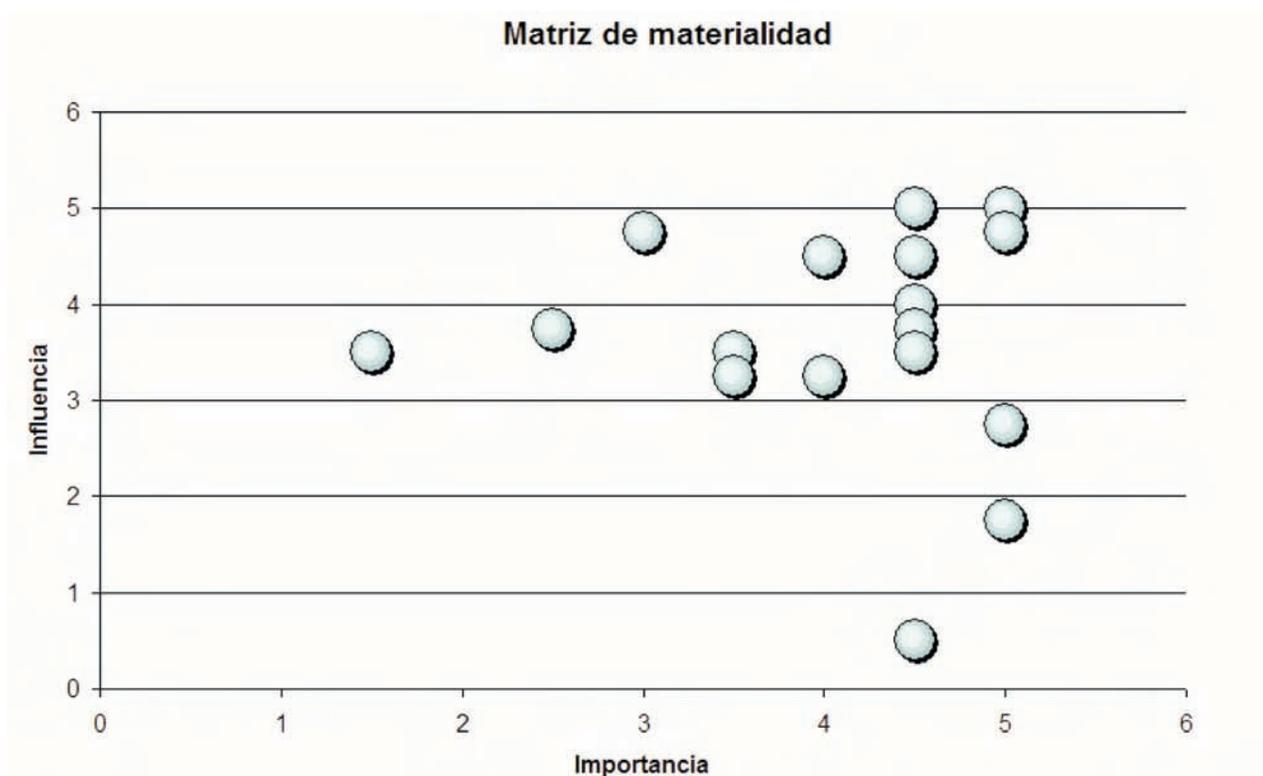
- **Participación de los Grupos de Interés:** sus necesidades y expectativas, recogidas a través de los canales de comunicación establecidos al efecto, se han incorporado al proceso de análisis de los asuntos materiales de la organización.
- **Contexto de Sostenibilidad:** con la descripción de todas las actividades llevadas a cabo durante 2014, el Hospital de Molina evalúa su desempeño en cada una de las dimensiones de la sostenibilidad - económica, social y ambiental -, dando respuesta a los retos que presenta la sostenibilidad en el contexto sociosanitario, cada vez más alineado con las expectativas de los distintos Grupos de Interés.

- **Materialidad:** esta Memoria describe los aspectos materiales que son determinantes para el Hospital de Molina, resultado del proceso de participación de sus distintos Grupos de Interés.
- **Exhaustividad:** la obtención de datos – relativos a todo el año 2014 – incluidos en esta Memoria se ha realizado a través de nuestro Sistema Molina de Excelencia, extendiendo su alcance y cobertura a las dimensiones económica, medioambiental y social de toda la organización.

La materialidad de nuestra organización viene determinada por la identificación de los asuntos materiales de acuerdo a la relevancia e importancia de cada uno de ellos para nuestros Grupos de Interés y para nuestra organización. Su priorización se realiza en función de su alineamiento con la estrategia de la empresa. Posteriormente, se validan incluyendo un criterio interno correspondiente con la realidad de la organización. Y se revisan, al menos, anualmente, al entender que la materialidad es un proceso dinámico y en constante evolución. La gestión de cada uno de los asuntos materiales se lleva a cabo en función de cada Grupo de Interés, dado que sus impactos se producen tanto dentro como fuera de nuestra organización.



23





## Leyenda

	ASPECTOS MATERIALES	Indicadores
1	PR – Salud y seguridad del paciente LA – Salud y seguridad en el trabajo PR – Cumplimiento regulatorio SO – Cumplimiento regulatorio por impacto social EN – Cumplimiento regulatorio por impacto medioambiental	G4-PR1 y G4-PR2 G4-LA5, G4-LA6. G4-LA7 y G4-LA8 G4-PR9 G4-SO8 G4-EN29
2	LA – Mecanismos de reclamación por prácticas laborales	G4-LA16
3	PR – Privacidad de los pacientes	G4-PR8
4	LA – Capacitación y educación	G4-LA9, G4-LA10 y G4-LA11
5	SO – Lucha contra la corrupción	G4-SO3, G4-SO4 y G4-SO5
6	LA – Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12
7	PR – Comunicación de mercadotecnia	G4-PR7
8	LA – Empleo	G4-LA1, G4-LA2 y G4-LA3
9	PR – Etiquetado de productos y servicios EN – Emisiones EN – Efluentes y residuos EN – General	G4-PR5 G4-EN15 y G4-EN19 G4-EN23 G4-EN31
10	EC – Consecuencias económicas indirectas	G4-EC7 y G4-EC8
11	EN – Energía LA – Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-EN3 y G4-EN6 G4-LA13
12	SO – Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11
13	SO – Política pública	G4-SO6
14	EC – Desempeño económico	G4-EC1
15	EC – Presencia en el mercado	G4-EC5 y G4-EC6
16	SO – Comunidades locales	G4-SO1
17	LA – Relación entre los trabajadores y la dirección	G4-LA4





4 > Nuestros Pacientes



Toda nuestra actividad en asistencia sanitaria gira en torno al paciente, el auténtico protagonista de la sanidad. El paciente, sus familiares y las asociaciones de pacientes constituyen nuestro primer Grupo de Interés, al que van dirigidos todos nuestros servicios médicos y diagnósticos:

	SMS	COMPAÑÍAS	PRIVADO
<b>SERVICIOS</b>	Anestesiología y Reanimación		
	Cardiología		
	Cirugía General		
	Cirugía Maxilofacial		
	Cirugía Plástica		
	Cirugía Vasculuar y Angiología		
	Dermatología		
	Digestivo		
	Farmacia Hospitalaria		
	Fisioterapia		
	Ginecología y Obstetricia		
	Imagen Diagnóstica		
	Medicina Interna		
	Neurocirugía		
	Neurología		
	Dietética y Nutrición		
	Odontología		
	Oftalmología		
	Pediatría		
	Podología		
	Psicología		
	Rehabilitación		
	Servicio Accidentados de Tráficos		
	Traumatología y Ortopedia		
	Unidad Clínica de Osteopatía		
	Unidad del Dolor		
	Urgencias		
	Urgencias Pediátricas		
	Urología		
	Cardiología:		

**PRUEBAS  
DIAGNÓSTICAS**

Ecocardiografía Holter (Estudio de arritmias) Ergometría (Prueba esfuerzo)			
Endoscopias / Aparato Digestivo: Gastroscopia Colonoscopia Polipectomía			
Laboratorio: Hematología Bioquímica Microbiología Inmunología Anatomía Patológica			
Neurofisiología: Electromiografía Potenciales evocados Polisomnografía (Estudios del sueño adultos e infantiles) Electroencefalografía			
Imagen Diagnóstica: Densitometría Ortopantomografía Scanner Helicoidal Multicorte Scanner Dental Histerosalpingografía Mamografía Ecografía Ecografía Doppler Color Radiología Convencional Estudios con Contraste Resonancia Magnética Nuclear			

La seguridad y salud del paciente es nuestra principal preocupación, por lo que en el Hospital de Molina gestionamos este aspecto basándonos en las normas nacionales UNE 179003:2013 (Servicios Sanitarios. Gestión de riesgos para la seguridad del paciente) y UNE 179006:2013 (Sistema para la vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención

sanitaria en los hospitales. Requisitos), y por consiguiente, en la evaluación y promoción de mejoras de aquéllos de nuestros servicios que tienen un mayor impacto en materia de salud y de seguridad sobre el paciente.

SERVICIOS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD	EVALUADO 2014
Limpieza y desinfección	
Bioseguridad quirófano	
Esterilización	
Sistema de unidosis (Farmacia)	
Prescripción farmacológica (Médicos)	
Administración farmacológica (Enfermería)	
Mantenimiento del equipamiento de electromedicina	
Servicio de Restauración (Nutrición y Dietética)	
Servicio de Restauración (Seguridad Alimentaria)	
Mantenimiento ACS (Agua Caliente Sanitaria)	
Mantenimiento ACS (prevención legionelosis)	
<b>% evaluado</b>	<b>54,5%</b>

La comunicación con nuestros pacientes tiene una marcada sensibilidad, y entendiéndola así, la establecemos de manera continua y directa basada en la relación médico-paciente/familiares. En cumplimiento con la *Ley 3/2009, de 11 de mayo, de los Derechos y Deberes de los Usuarios del Sistema Sanitario de la Región de Murcia*, ponemos a su disposición distintos mecanismos para que puedan expresar su opinión sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios que prestamos, bien mediante la formulación de sugerencias, reclamaciones, quejas y/o agradecimientos: buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción y el Servicio de Información al Usuario, ubicado en Admisión de Pacientes.

En todos los casos, nos comprometemos expresamente – y así se recoge tanto en la Guía del Paciente como en la página web del Hospital – a que las opiniones presentadas sean evaluadas y contestadas por escrito en un plazo adecuado.

A lo largo del año 2014, hemos recibido un total de 26 reclamaciones sobre prácticas laborales y hemos identificado los tres temas prioritarios para los pacientes y sus familiares: la prestación de nuevos servicios asistenciales, la ampliación del concierto que mantenemos con el SMS y la posibilidad de disponer de un parking en el recinto hospitalario.

Paralelamente, recogemos el nivel de satisfacción de nuestros pacientes – en 2014, el 83,76% de los pacientes encuestados han valorado al Hospital de Molina como Bueno o Muy bueno - mediante encuestas de satisfacción en los distintos servicios (Urgencias, Consultas, Hospitalización, Rehabilitación, Formación, etc.), con frecuencias diversas:

- Anualmente, aprovechando la celebración de la *Semana de la Salud de Molina de Segura*.
- Cada vez que un paciente del Hospital recibe el alta.
- En el Servicio de Formación y Docencia, cada vez que finaliza un curso.

Las encuestas se realizan por escrito y telefónicamente.

También ponemos a disposición de todos nuestros Grupos de Interés encuestas de satisfacción a través de nuestra página web y de los códigos QR distribuidos por las instalaciones del propio Centro Hospitalario e incluidos también en nuestros trípticos y guías informativas. Se trata de un proyecto de benchmarking, en el que participamos junto a otros hospitales de la Región, donde se realizan encuestas de satisfacción con idénticos ítems para que sean comparables. Se prevé que en marzo de 2015, estén disponibles los resultados de este estudio comparativo de diversos hospitales privados y concertados de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.



## 5> Nuestro personal: el alma de la organización



El activo más importante que tenemos en el Hospital de Molina es el equipo humano y profesional: el alma de nuestra organización. Sin este equipo, desde la primera persona hasta la última, no seríamos lo que somos ni hubiéramos llegado hasta aquí. Por eso, el objetivo del Hospital es posibilitar su desarrollo profesional y personal:

- Garantizando la igualdad de oportunidades y la no discriminación, incrementando la presencia femenina en igualdad de condiciones, tanto en la plantilla de trabajadores, como en puestos directivos. Dado el ámbito de actuación donde desempeñamos nuestra actividad, la práctica totalidad de la plantilla<sup>7</sup> es contratada en la Región de Murcia. Al igual que los miembros del Comité de Dirección de los cuales, el 50% reside en Molina de Segura, mientras que el 50% restante son de la ciudad de Murcia.
- Apostando por la integración laboral de personas con discapacidad y/o en riesgo de exclusión social y asegurando la contratación de estas personas en función de las necesidades laborales de cada momento.
- Elaborando y desarrollando un Plan de Formación Continua, de carácter anual, dirigido a su personal, sobre temas específicos de cada área/servicio y aspectos de Responsabilidad Social Corporativa.

31

PLAN DE FORMACIÓN 2014	FECHA
	2 ediciones:
Curso de Mejora de los procesos de trabajo en quirófanos y reducción de pacientes	Marzo-Abril / Septiembre-October
Curso Detección y atención de casos de violencia de género en Atención Especializada	Abril
Curso Liderazgo positivo aplicado a gestión hospitalaria	Mayo
Formación en integración laboral de la discapacidad dentro del Hospital de Molina	Junio
Curso de Gestión ambiental	Octubre
Curso Prevención de incendios y de situaciones de emergencia aplicadas al ámbito hospitalario	Noviembre
Formación sobre el virus del Ébola. Plan de actuación y simulación clínica	Noviembre
Curso Seguridad del paciente	Diciembre

<sup>7</sup> Anexo 2: Datos desglosados de la plantilla laboral de nuestro Hospital.



- Desarrollando un sistema de gestión del cumplimiento de objetivos, reflejados anualmente en el Plan Estratégico, basado en la búsqueda de la excelencia, impulsado desde la Dirección de Calidad del Centro Hospitalario.
- Incentivando la gestión participativa a través de la creación de equipos para proponer proyectos de mejora: las comisiones descritas en el capítulo **NUUESTRO HOSPITAL: Estructura Organizativa**.
- Facilitando la conciliación de la vida laboral y familiar de sus trabajadores y trabajadoras, a través de la flexibilidad horaria, de permisos de maternidad/paternidad, adaptación de turnos de trabajo en función de las necesidades materno-paterno/filiales, etc.

<b>BAJAS Y REINCORPORACIONES POR MATERNIDAD/PATERNIDAD</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>
Nº total de empleados/as con derecho a baja por maternidad/paternidad	37	116
Nº de empleados/as que han disfrutado en 2014 del derecho a baja por maternidad/paternidad	3	13

32

- Promocionando la salud, la seguridad en el trabajo y la prevención de riesgos laborales, mediante actuaciones divulgativas y formativas entre su personal.
- Ofreciendo al 100% de la plantilla, sin diferencia – salvo las que vienen determinadas por las características de ciertos puestos de trabajo<sup>8</sup> –, distintos beneficios sociales: elección y flexibilidad de horario, formación a cargo de la empresa, teletrabajo y acceso más beneficioso y preferente a determinados servicios de la organización (extensible también a sus familiares).
- Divulgando entre la plantilla, colaboradores y personal de servicios externos nuestra Misión, Visión y Valores.

Nuestra organización dispone de un procedimiento de selección y contratación, elaborado por la Dirección de Recursos Humanos, basado en méritos y adecuación al perfil del puesto de trabajo, asegurando la participación de forma no discriminatoria en dichos procesos. En este procedimiento se definen las condiciones de trabajo, el perfil de cada puesto de trabajo, el

<sup>8</sup> Existen determinados puestos de trabajo que por sus características determinadas imposibilitan el acceso a alguno de los beneficios especificados. Por ejemplo: facultativos, diplomados y técnicos sanitarios y celadores no pueden disponer de flexibilidad horaria ni de elección de horario porque son turnos horarios fijos, ni al teletrabajo, puesto que su trabajo es presencial. Por su parte, los técnicos de administración (contabilidad y gestión) no pueden optar al teletrabajo por motivos de seguridad de los programas informáticos de ambas áreas.

régimen de trabajo (modalidades de jornada, horarios, etc.), la estructura salarial y el reconocimiento al derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

La disposición del horario se realiza en función del Servicio Hospitalario correspondiente, pudiendo ser de distintas maneras: turno rodado cada semana (mañana – tarde – noche), turno fijo continuo (mañana o tarde), turno partido (mañana y tarde) y noches fijas.



<b>TURNO</b>	<b>HORARIO</b>	
<b>Turno rodado (cada semana)</b>	Mañana	8:00 – 15:00 h
	Tarde	15:00 – 22:00 h
	Noche	22:00 – 8:00 h
<b>Turno fijo continuo</b>	Mañana	8:00 – 15:00 h
	Tarde	15:00 – 22:00 h
<b>Turno partido</b>	Mañana	9:00 -15:00 h
	Tarde	16:00 -20:00 h
<b>Noches fijas</b>	22:00 – 8:00 h	

Todas las personas que trabajan en nuestro Hospital, independientemente de la modalidad contractual concertada, el grupo profesional asignado, la ocupación o el puesto de trabajo desempeñado, están acogidos a la Ley del Estatuto de los Trabajadores: Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (vigente hasta el 1 de enero de 2016).

Cuando una persona se une a nuestro equipo profesional, el Centro Hospitalario le entrega el Manual de Acogida al Trabajador, donde se le informa de nuestra Misión, Visión y Valores, de los recursos del Hospital, de sus derechos y deberes, etc.; y durante la primera semana, un miembro de la estructura de Mandos Intermedios le acompaña para presentarle al resto de la plantilla y resolver la dudas de su puesto de trabajo, instalaciones, procedimientos, etc.

También se le informa de la Política de Prevención de Riesgos Laborales de la organización, cuya responsabilidad recae en la Dirección de Ingeniería y Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por el Comité de Dirección, en la que se definen los principios que en materia de seguridad deben inspirar las actuaciones del Hospital de Molina. Así, el Centro Hospitalario integra esta política en su sistema general de gestión, midiendo y controlando los resultados en seguridad y salud mediante indicadores clave, de los que se informa periódicamente, e investigando todos los accidentes – especialmente, los significativos – elaborando conclusiones y ofreciendo recomendaciones de mejora pertinentes.

Fruto de esta política se ha detectado que los profesionales sanitarios y el personal del Servicio de Limpieza y Lencería del Hospital de Molina son los dos grupos de trabajadores más expuestos a los siguientes riesgos propios de la actividad de la organización:

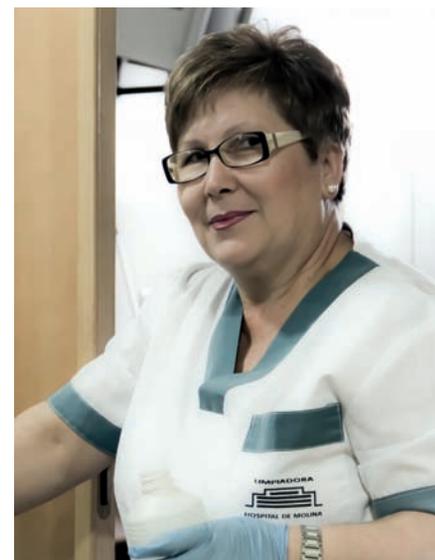
- Infecciones respiratorias
- Lesiones por punción
- Infecciones sistémicas de transmisión por punción

SEGURIDAD Y SALUD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Nº total de accidentes ocurridos a empleados/as	1	1	2
Nº total de días perdidos por accidentes	6	44	50
Nº total de días perdidos por ausencia	0	5	5
Nº total de casos de enfermedades profesionales	0	0	0

En este sentido, durante 2014, hemos establecido una serie de objetivos en materia de seguridad y salud en el trabajo, basados en el control de indicadores, el seguimiento de la planificación anual y la implementación de sistemas de mejora continua. La organización establece canales de consulta y participación con sus recursos humanos en esta materia, realiza el seguimiento de indicadores y la planificación y adopta medidas para corregir deficiencias y mejorar el Sistema de Seguridad y Salud.

34

El diálogo con el equipo humano del Hospital de Molina se produce de manera constante utilizando distintos canales, como Intranet, correo electrónico, grupos de whatsapp por Servicios y Mandos Intermedios, encuestas anuales de satisfacción y buzón de sugerencias. Ello nos ha permitido detectar que sus principales temas de interés son acceder a más formación y a más beneficios sociales de la empresa, impulsar el trabajo en equipo, mejorar la comunicación interna e implementar un convenio colectivo del propio Hospital.



Hospital de Molina



nos p...ca...m...ia

## 6>Nuestros accionistas

Terapias Médicas Domiciliarias, S.L., empresa privada que gestiona el Hospital de Molina, dispone de un capital social, a 31 de diciembre de 2014, de 6.000€, dividido en 100 números de acciones de 60€ de valor nominal cada una, de la misma clase y serie, participado de manera igualitaria por los cuatro miembros del Consejo de Administración.

#### CAPITALIZACIÓN TOTAL 2014

Capital suscrito / Activo corriente	6.010 €
Patrimonio neto	5.595.180 €
Deuda financiera neta	2.738.073 €
Inmovilizado bruto en explotación	6.792.045 €
Amortización acumulada	5.242.805 €

#### BALANCE ECONÓMICO 2014

INGRESOS NETOS 2014		VOLUMEN ECONOMICO DE COMPRAS 2014	
Gastos de personal	7.192.894 €	Consumo productos farmacéuticos	260.768,48 €
Gastos de explotación	4.524.676 €	Consumo material sanitario	739.996,98 €
Pagos a proveedores de capital	0 €	Resto de consumos	217.824,09 €
Pagos a gobiernos (IS)	504.203 €		
Donaciones	0 €	<b>TOTAL</b>	<b>1.218.589,55 €</b>

36

2014	Hombres	Mujeres
Salario medio (coste total empresa)	28.771 €	28.771 €
Salario mínimo interprofesional en España (coste empresa)	9.034,20€/año	9.034,20€/año

Cumpliendo con la Ley del Estatuto General de los Trabajadores, el salario inicial en el Hospital de Molina se corresponde con el Salario Mínimo Interprofesional, de aplicación a la comunidad local.

En 2014, nuestra actividad relacionada con el Servicio Murciano de Salud (SMS), se ha incrementado ligeramente con respecto al año anterior, repercutiendo positivamente en la facturación de la organización:

	2013	2014
<b>Facturación Actividad SMS</b>	9.394.781€	9.927.964€

Paralelamente, hemos incrementado la actividad sanitaria privada y concertada con compañías aseguradoras en un 5,3% respecto al año anterior.

En cuanto a la estructura de propiedad de la organización, no se ha producido cambio alguno, mientras que los cambios en la cadena de suministros, se han centrado en algún proveedor, en virtud de la calidad, el servicio y el precio.

El principal impacto de nuestra actividad está relacionado con la generación de empleo. El desempeño de los distintos servicios de nuestra organización requiere de la contratación de personal, al que, una vez incorporado a la plantilla, se le sigue proporcionando formación, generando de esta manera un impacto muy positivo en la sociedad más cercana.

Junto al empleo directo, también favorecemos la creación de puestos de trabajo de manera indirecta, a través de nuestros proveedores y colaboradores, favoreciendo, así, la generación de riqueza en la economía local, comarcal y regional, dinamizando económicamente otros sectores profesionales como la industria farmacéutica, laboratorios, empresas de equipamiento sanitario, docencia, limpieza y lencería, gestión de residuos, seguridad, hostelería y restauración, etc.

Las iniciativas sociales que organizamos y aquéllas en las que participamos activamente, constituyen también un instrumento eficaz para contribuir a la mejora social del entorno.

37

La prestación sanitaria de nuestro Hospital se desempeña en términos de calidad, profesionalidad y eficiencia, tratando de reducir al máximo los tiempos de espera tanto en operaciones quirúrgicas, como en pruebas diagnósticas y en consultas externas. El ser colaborador del Servicio Murciano de Salud contribuye a reducir también las listas de espera que se producen a nivel regional, y, por tanto, el gasto por paciente que asume el propio SMS, estimado en aproximadamente un 15% menos por actividad.

	<b>EXPLORACIONES DIAGNÓSTICAS</b>	<b>INGRESOS HOSPITALIZACIÓN</b>	<b>INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>2014</b>	87.148	1.867	5.792	<b>94.807</b>

Sin embargo, y debido a la situación económica provocada por la crisis, esta colaboración con el Servicio Murciano de Salud se ha ido reduciendo cada vez más, mediante el descenso de las tarifas que el SMS tiene establecidas con los conciertos hospitalarios. Esta situación ha provocado un descenso paulatino en la actividad derivada del SMS al Hospital de Molina, que tiene su reflejo económico en nuestra organización. Ante esta situación y las perspectivas inciertas, en un ejercicio de responsabilidad, la plantilla de trabajadores se ha mantenido intacta, a excepción de los contratos temporales que, una vez expirados, no se han renovado.

Precisamente, la ampliación del concierto con el SMS y de la estrategia de negocio y la viabilidad económica de la organización son los principales temas de interés para el Consejo de Administración del Hospital de Molina, con quien el Comité de Dirección mantiene diversos canales de comunicación para mantener un diálogo constante y fluido: reuniones periódicas, reporte mensual de resultados y correo electrónico.



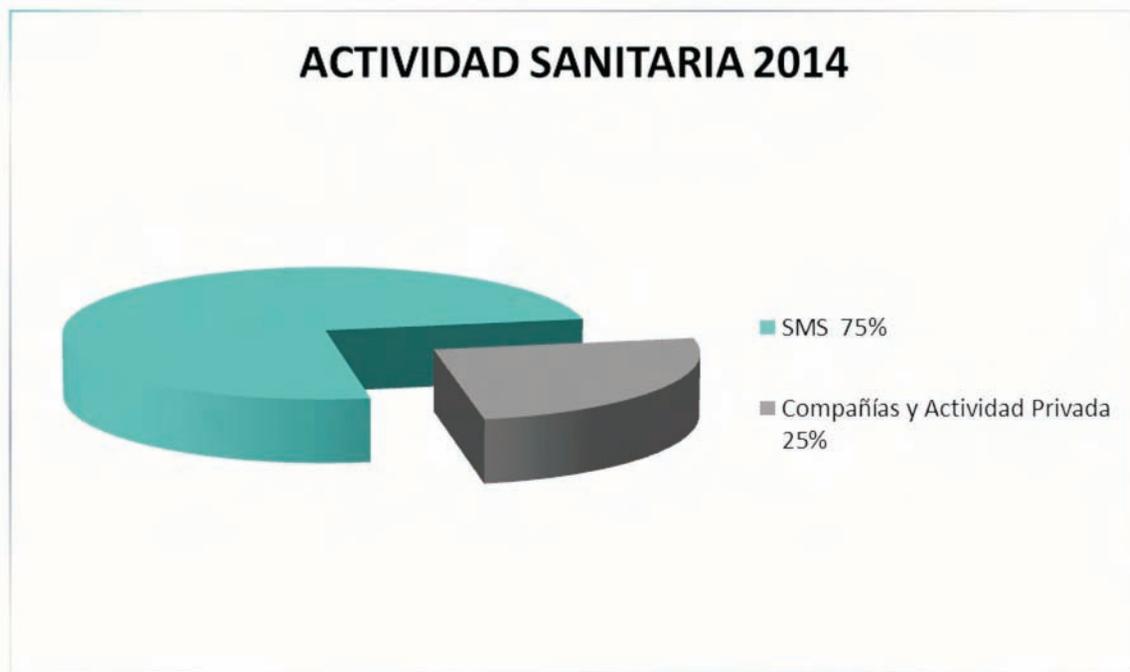
URGENCIAS

Acceso  
Restringido

Acceso  
Restringido

7>Servicio Murciano de Salud (SMS)  
y Compañías Aseguradoras

La prestación de la asistencia sanitaria que desempeña nuestro Hospital, mayoritariamente, procede de nuestro concierto con el SMS, mientras que aproximadamente una cuarta parte de nuestra actividad deriva de la asistencia privada y concertada con compañías aseguradoras y mutuas.



40

Estos conciertos sanitarios conllevan que el desempeño de nuestra actividad se atenga a las especificaciones tanto del SMS como de cada una de las Compañías Aseguradoras y Mutuas. De ahí, la importancia de establecer una comunicación continua con ellos, a través de reuniones, contratos con servicios especificados, correo electrónico y página web. Fruto de ese diálogo son los temas de interés identificados para el SMS – disminución de tarifas de los servicios concertados con nuestro Hospital – y para las Compañías Aseguradoras y Mutuas – ampliación de los servicios concertados con nuestra organización -.

Respecto al SMS, nuestro Hospital ha iniciado hace poco tiempo acciones de RSC. Durante el curso escolar 2013-14, colabora - junto con el Ayuntamiento de Molina de Segura, la Facultad de Ciencias del Deporte de la Universidad de Murcia y la Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias de la Región de Murcia (FFIS) - con el estudio científico promovido por el Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca – perteneciente al SMS -, que desarrolla el *Programa Salud 5-10 de Molina de Segura*.

Un estudio realizado en 150 niños y niñas de 5 a 10 años, de Molina de Segura, que tienen sobrepeso u obesidad. Su objetivo es doble: por una parte, comprobar la influencia que el ejercicio físico reglado tiene sobre el peso, la masa grasa y sobre los demás parámetros que se miden, como glucosa, insulina, etc.; y por otra, valorar el papel del ejercicio físico, sobre las



posibles alteraciones que puedan haber en la ecografía del hígado y de las carótidas de estos niños y niñas.

Para avanzar en esa colaboración, los objetivos de nuestra organización pasan por impulsar proyectos de investigación en colaboración con el SMS y con el patrocinio de Compañías Aseguradoras que redunden en la mejora de la salud de los distintos grupos poblacionales del entorno; y por aprovechar la labor divulgativa de la salud desarrollada por nuestro Hospital para estrechar relaciones con ambos stakeholders.



Hospital de Molina

La gran implicación que desde nuestra organización mantenemos con la comunidad en la que desarrollamos nuestra actividad, nos lleva a estar en permanente contacto con la sociedad más cercana. Este Grupo de Interés - que engloba a la ciudadanía, ONG's, asociaciones, etc. - es uno de los principales destinatarios de nuestra acciones de RSC. Aunque, en ocasiones, son los propios colectivos sociales los que requieren del Hospital acciones concretas, utilizando como canales de diálogo más frecuentes las reuniones previamente solicitadas y el correo electrónico.

Así, además del ejercicio de nuestra actividad – la prestación de una asistencia sanitaria de calidad -, desde el Hospital de Molina desarrollamos distintas actuaciones relacionadas con servicios que no obedecen a un propósito comercial, sino que tienen la finalidad de atender necesidades sociales y aumentar su implicación en la comunidad y en el tejido social.



## INTEGRACION LABORAL DE LA DISCAPACIDAD

Mantenemos un firme compromiso con la integración laboral de la discapacidad, - reflejado en nuestra Misión, Visión y Valores, y en nuestro Plan Estratégico 2011-2014 -, que ha sido reconocida por los Telefónica Ability Awards, concediéndonos el distintivo de *Compañía Ability*

43



A 31 de diciembre de 2014, nueve personas con discapacidad forman parte del equipo humano de nuestro Hospital, de manera estable, ocupando distintos puestos de trabajo de diferentes responsabilidades: archivo, administración, auxiliar de clínica, etc.

Paralelamente, mantenemos distintos contratos de prestación de servicios con empresas integradas por personas con discapacidad:

- **DOCUVIVA**: integrada por ocho trabajadores con discapacidad mental que desempeñan el 100% del trabajo, bajo una mínima supervisión, este Centro Especial de Empleo es el responsable del servicio de digitalización, custodia y destrucción certificada de nuestros historiales clínicos.



- **ASPAPROS**: de manera regular, contratamos el tapizado de los sillones de nuestras habitaciones hospitalarias.

## PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA SALUD

Como parte de nuestra Misión y Valores, desarrollamos distintos programas de promoción y divulgación de la salud dirigidos a los diferentes sectores poblacionales, a través de los propios profesionales sanitarios del propio Hospital, de la Fundación de Estudios Médicos (FEM) de Molina de Segura y de los medios de comunicación.

44

Organizamos eventos relacionados con la prevención y promoción de la salud, como la *Semana de la Salud de Molina de Segura*<sup>9</sup>, impulsada por el Ayuntamiento molinense, o la *Semana del Hospital*<sup>10</sup> con la que conmemoramos nuestro aniversario.



<sup>9</sup> En 2014, celebramos la [VIII Semana de la Salud de Molina de Segura](#).

<sup>10</sup> En 2014, celebramos la [II Semana del Hospital](#).

Participamos como miembro activo de distintos programas saludables puestos en marcha por el Consistorio de Molina de Segura, y con una gran influencia positiva en la población molinense participante, mejorando sus hábitos alimentarios y de vida saludable: Programa de Prevención de la Obesidad Infantil y Juvenil de Molina de Segura, Programa Salud 5-10 (explicado en el capítulo **Servicio Murciano de Salud (SMS) y Compañías Aseguradoras**), Programa Fifty-Fifty, etc.

Desarrollamos el programa Hospitales Libres de Humo y fomentamos la práctica deportiva mediante acuerdos con Federaciones y Clubes Deportivos: Federación de Ciclismo de la Región de Murcia, Escuela de Ciclismo Valverde Team, concursos de saltos de hípica, etc.

La actividad formativa constituye una de las líneas estratégicas que cada vez adquiere más importancia en el marco de nuestra actividad diaria. Así, durante 2014, hemos impartido un Plan de Formación Continua destinado a nuestro personal - ya descrito anteriormente en el capítulo **NUESTRO PERSONAL: EL ALMA DE NUESTRA ORGANIZACIÓN** - y la siguiente formación externa especializada en el ámbito médico:

PLAN DE FORMACIÓN EXTERNA 2014	FECHA
Formación completa en Osteopatía. Primer y Segundo Nivel	cursos académicos 2013-2014 / 2014-2015
Conferencia "Fisioterapia y Semana Santa: Higiene Postural"	26 marzo 2014
I Simposio Internacional de Osteopatía	31 mayo de 2014
Curso de Celador Sanitario	mayo-junio
Curso de Limpieza Hospitalaria	julio
Aula de Fibromialgia	mayo-diciembre

45

## COLABORACIÓN CON ONG's y ORGANIZACIONES SOCIALES



Mantenemos una estrecha colaboración con distintas organizaciones sociales - Cáritas, Cruz Roja, Fundación FADE, Cirugía Solidaria, Infancia Solidaria, Médicos sin Fronteras, Asociación de Amigos del Pueblo Saharaui, ACNUR, AECC, AMER, etc. -, facilitando su labor de difusión y aportando logística y recursos humanos.

## PATROCINIO DE ACTIVIDADES CULTURALES

Con el convencimiento del efecto terapéutico de la literatura en los pacientes, desde el Hospital de Molina hemos aunado salud y cultura, editando y obsequiando a cada paciente ingresado un ejemplar del libro “Diez Meteoritos”: una antología de la Generación del Meteorito, integrada por escritores y escritoras de Molina de Segura.

De la misma manera, y tratando de contribuir a la formación nutricional de padres y madres, en el Hospital de Molina obsequiamos a los progenitores de cada menor ingresado con el libro del Dr. Juan Madrid, “Alimenta bien a tu hij@. Tú puedes”.

Además de en el literario, en el ámbito musical hemos patrocinado el IV Concurso de Jóvenes Intérpretes “Villa de Molina 2014” (enero-mayo 2014), que organiza el Ayuntamiento de Molina de Segura y la Asociación Batuta Virginia, en cuatro modalidades: piano, cuerda, viento/madera y viento/metal.

En nuestro centro de trabajo, realizamos una evaluación anual del impacto social que generamos, mediante la participación directa de la población molinense y de municipios limítrofes, así como de las organizaciones con las que colaboramos, a través de los canales de comunicación y diálogo establecidos.

46

Fruto de ese diálogo hemos identificado como temas prioritarios para nuestra sociedad la generación de empleo, mayor implicación en el tejido social, y aumentar las actividades relacionadas con la prevención y promoción de la salud.

De la misma manera, no hemos identificado durante 2014 ningún impacto negativo hacia la sociedad generado por el desempeño de nuestra actividad, ni hemos recibido ninguna reclamación por impacto social de de nuestra actividades a través de los mecanismos que tenemos habilitados al efecto. Tampoco hemos sido multados o sancionados por incumplimiento de la legislación y la normativa.





Los principales



Reflejado en nuestra MVV, nuestro compromiso con la eficiencia y la sostenibilidad medioambiental constituye uno de los objetivos detallados en nuestro SMEX (**NUESTRA POLÍTICA – La Calidad como motor de equilibrio: SMEX**). Así, nuestro Procedimiento de Gestión Medioambiental (PMA) permite identificar los requisitos legales de aplicación a nuestra actividad y evaluar su cumplimiento, revisándolos cada 6 meses – 1 año. Durante 2014, nuestro Hospital no ha recibido ninguna sanción monetaria/no monetaria por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental:

**Ruidos:**

Ordenanza municipal de ruidos y vibraciones de Molina de Segura

---

**Residuos:**

- Ley 22/2011, 28 de julio
  - Orden MAM/304/2002
- 

**Envases:**

- ORDEN AAA/1783/2013 del 1 de octubre
  - Ley 11/1997, de 24 de abril de envases y residuos de envases
- 

**Vertidos:**

- Ordenanza municipal reguladora del servicio de alcantarillado
  - Decreto 16/1999 de 22 de abril sobre vertidos de aguas residuales industriales al alcantarillado
- 

**Atmósfera:**

- REGLAMENTO (CE) N° 1005/2009 de 16 de septiembre del Parlamento Europeo sobre gases que agotan la capa de ozono
  - Real Decreto 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen las disposiciones básicas para su aplicación
  - Real Decreto 795/2010, de 16 de junio, por el que se regula la comercialización y manipulación de gases fluorados y equipos basados en los mismos, así como la certificación de los profesionales que los utilizan.
  - Decreto 833/1975, de 6 de febrero que desarrolla la ley 38/1972 de protección del ambiente atmosférico
  - Ley 34/2007 de calidad del aire y protección de la atmósfera
- 

**Sanidad:**

- Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis

En el camino de la prevención de la contaminación, minimizando el impacto causado por el desempeño de nuestra actividad, y atendiendo a los requerimientos de colectivos, asociaciones y administración pública del entorno e impulsando su participación en proyectos de investigación de

mejora medioambiental, prestamos una especial atención a las distintas innovaciones en materia de eficiencia energética para su incorporación a nuestra organización.

Para calcular su eficiencia, utilizamos una unidad de medida propia, derivada de las características de nuestra actividad: Unidad de Producción Hospitalaria (UPH) = 10.926.

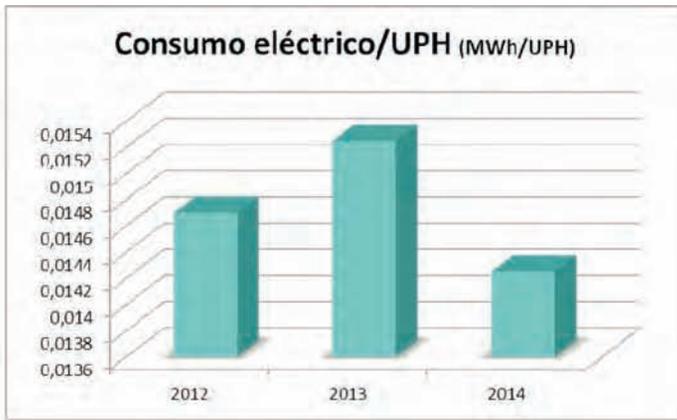
$$\begin{aligned}
 UPH = & \left( ([ALTAS] - [MI] + [INTERVENCIONES QUIRURGICAS INCLUIDA CMA]) \right. \\
 & * PESO MEDIO) + [N^{\circ} PRIMERAS VISITAS CONSULTAS EXTERNAS] * 0,033 \\
 & + [N^{\circ} CONSULTAS SUCESIVAS] * 0,02 \\
 & + [N^{\circ} INTERVENCIONES CIRUGIA MENOR] * 0,031 + [N^{\circ} URGENCIAS] \\
 & * 0,04
 \end{aligned}$$



Donde:

- ALTAS - MI: número de pacientes adscritos al Servicio de Medicina Interna dados de alta en el período medido.
- INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS INCLUÍDA CMA: número de intervenciones quirúrgicas realizadas en el período medido incluyendo Cirugía con Ingreso y Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA) en el período medido.
- PESO MEDIO: es un sistema de clasificación de pacientes por el que se considera que los pacientes de una misma clase consumen una cantidad similar de recursos (Grupos Relacionados por el Diagnóstico o GRD). Dicho GRD es un sistema estadounidense, aceptado mundialmente que establece un peso relativo a cada clase de pacientes basándose en su coste. El valor 1,0 representa el coste medio global por paciente.
- N° PRIMERAS VISITAS CONSULTAS EXTERNAS: número de consultas externas de pacientes que visitan la consulta por primera vez por un episodio.
- N° CONSULTAS SUCESIVAS: número de consultas externas de pacientes que visitan la consulta por segunda o sucesivas veces por un episodio.
- N° INTERVENCIONES DE CIRUGÍA MENOR: número de intervenciones quirúrgicas consideradas como Cirugía Menor.
- N° URGENCIAS: número de Urgencias realizadas en el período medido.

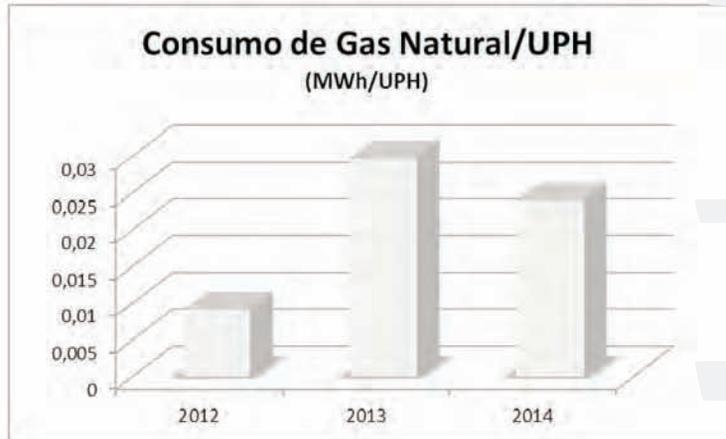
Así, en 2014, la sustitución de luces led y la obtención de energía mediante la instalación de



Variación 2013-2014: -6,51%

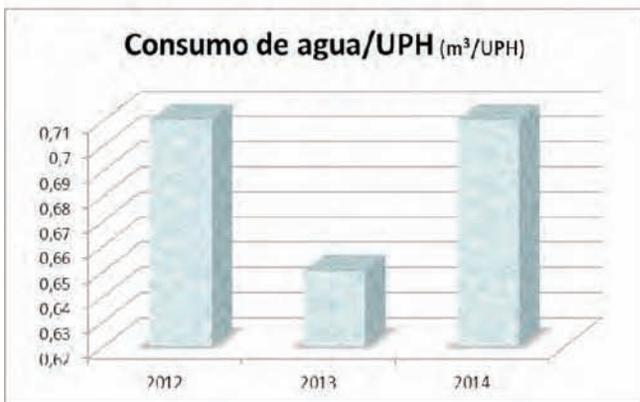
placas solares hicieron posible una reducción de nuestro consumo de energía eléctrica, respecto al año anterior. A lo que se añaden los cursos de formación dirigidos a los trabajadores sobre la Norma ISO 14001 y nuevas prácticas ambientales que han fomentado la concienciación de los profesionales en su puesto de trabajo.

La instalación de la caldera de gas natural en 2012 supuso un cambio en el combustible de gasoil a gas natural, para el sistema de calefacción y agua caliente sanitaria (ACS) del Hospital, perjudicando menos al medio ambiente. Lo que sumado a la obtención de energía mediante las placas solares instaladas, ha hecho que nuestro consumo de gas también se haya reducido.



Variación 2013-2014: -19,46%

50



Variación 2013-2014: 9,23%

Por el contrario, nuestro consumo de agua, en 2014, se ha incrementado. Con la intención de hacer variar esta tendencia, hemos puesto a disposición de nuestro personal en la intranet una Guía de Buenas Prácticas Ambientales y hemos disminuido el tiempo de apertura de grifos de agua caliente para realizar la recirculación preventiva de legionella de cinco minutos a un minuto.

En resumen, nuestra intensidad energética consumida durante 2014 ha sido la siguiente:

#### INTENSIDAD ENERGÉTICA 2014\*

<b>Eficiencia Energética</b>	<b>Energía eléctrica</b>	A= Total (MWh)	1.557,630
		R= A/B (MWh/UPH)	<b>0,142</b>
	<b>Gas Natural</b>	A= Total (MWh)	261,449
		R= A/B (MWh/UPH)	<b>0,02393</b>
	<b>Energía renovable**</b>	A= Total (MWh)	46,70
		R = A/B (MWh/UPH)	<b>0,00427</b>
<b>Agua</b>	<b>Agua</b>	A = Total (m <sup>3</sup> )	7.741
		R = A/B (m <sup>3</sup> /UPH)	<b>0,71</b>

\*Intensidad energética = A (Total MWh) / B (UPH = 10.926)

\*\*Se pone en marcha en julio de 2014 la obtención de energía renovable mediante placas solares. Se calcula que es aproximadamente un 25% del total de la energía térmica utilizada.

Derivado del consumo energético, el desempeño de nuestra actividad también genera una serie de emisiones, que desde nuestra organización, tratamos de reducir con la implementación de iniciativas de eficiencia energética. La gestión, medición y evaluación de cumplimiento también se refleja en nuestro Procedimiento de Gestión Medioambiental (PMA).

Durante 2014, al reducir nuestro consumo de electricidad y de gas natural, hemos reducido también nuestras emisiones de gases de efecto invernadero y otras emisiones atmosféricas significativas.

#### EMISIONES DIRECTAS DE GEI 2014\*

<b>Tn (CO<sub>2</sub>)<sub>e</sub> por consumo de gas natural*</b>	A= Total (Tn)	72,27
	R= A/B (Tn/ UPH)	0,00658
<b>Tn (CO<sub>2</sub>)<sub>e</sub> por consumo de electricidad*</b>	A= Total (Tn.)	415,887
	R= A/B (Tn/ UPH)	0,0378
<b>Tn (CO<sub>2</sub>)<sub>e</sub> totales</b>	<b>A= Total (Tn.)</b>	<b>488,159</b>
	<b>R= A/B (Tn/ UPH)</b>	<b>0,0444</b>

\*A = Toneladas / B = UPH (= 10.926)

\*\*Guía de Cálculo de Emisiones de la Comunidad de Cataluña años 2012-2013-2014



## OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS 2014

<b>Tn (SO<sub>2</sub>)<sub>e</sub> por consumo de electricidad</b>	Consumo de MWh	1.557,63
	A= Total (Tn)	0,66
	R= A/B (Tn/ UPH)	6,00.10 <sup>-5</sup>
<b>Tn (NO<sub>x</sub>)<sub>e</sub> por consumo de electricidad</b>	A= Total (Tn)	0,40
	R= A/B (Tn/ UPH)	3,70.10 <sup>-5</sup>

\*A = Toneladas / B = UPH (= 10.926)

En cuanto a los residuos, nuestro Hospital está inscrito en el Registro de Pequeños Productores de Residuos Peligrosos de la Región de Murcia, ya que la cantidad que generamos en el Centro Hospitalario no supera las 10 toneladas anuales, establecida en el artículo 22 del Real Decreto 833/1988, y el Real Decreto 952/1997, del 20 de junio que lo modifica.

Éstos son los resultados de la producción anual de los distintos tipos de residuos que se han generado en el Hospital ponderado por UPH.

## PESO TOTAL DE RESIDUOS 2014

<b>Residuos Grupo I - URBANOS</b>	A= Total (Tn)	114,400
	R= A/B (Tn/UPH)	0,0105
<b>Residuos Grupo I - Domésticos</b> <b>Papel y cartón</b>	A= Total (Tn)	15,175
	R= A/B (Tn/UPH)	0,00138
<b>Residuos Grupo III - Peligrosos de origen sanitario</b> <b>(Biosanitarios especiales)</b>	A= Total (kg)	7040,5
	R= A/B (kg/UPH)	0,644
<b>Disolventes halogenados</b>	A= Total (kg)	10
	R= A/B (kg/UPH)	0,00092
<b>Medicamentos Caducados</b>	A= Total (kg)	16
	R= A/B (kg/UPH)	0,00146
<b>Pilas</b>	A= Total (kg)	12
	R= A/B (kg/UPH)	0,00109
<b>Tubos fluorescentes</b>	A= Total (kg)	14
	R= A/B (kg/UPH)	0,00128

\*A = Toneladas - Kilogramos / B = UPH (= 10.926)

De todos ellos, los residuos considerados como peligrosos – Residuos Grupo III Peligrosos de origen sanitario (Biosanitarios especiales), disolventes halogenados, medicamentos caducados, pilas y tubos fluorescentes - son almacenados en condiciones de seguridad y retirados por un gestor externo autorizado para su tratamiento.

La gestión en 2014 de los impactos medioambientales de nuestra actividad ha conllevado el siguiente coste:

<b>GASTOS GESTIÓN DE RESIDUOS 2014</b>	
Residuos específicos de la actividad Hospital de Molina	14.500 €
Residuos urbanos (basura)	9.000 €
Vertidos al alcantarillado	6.000 €
<b>Total</b>	<b>29.500 €</b>

En cuanto a las inversiones de carácter medioambiental realizadas, se han centrado principalmente en formación de nuestro personal, impartida a través de la Fundación Tripartita.

En 2014, iniciamos el proceso de adquisición de la certificación del Sistema Global de Gestión Ambiental implantado conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2004, y de adhesión al Registro EMAS.





## 10 > Otros grupos de interés

## PROVEEDORES

Nuestro Hospital dispone, integrado en SMEX, de un procedimiento para seleccionar a nuestros proveedores, con capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos que necesita nuestra organización, y para realizar evaluaciones que permitan verificar el cumplimiento de los requisitos de compra especificados, estableciendo con ellos un diálogo basado a las relaciones contractuales mantenidas con nuestro Hospital.

Así, para que una empresa se convierta en proveedor del Hospital de Molina debe:

1. Cumplir la legislación y tener la capacidad suficiente para satisfacer las necesidades de nuestro Hospital y una calidad de servicio adecuada.
2. Tiempo de entrega de pedidos aceptable.
3. Artículos de calidad y conforme a la legislación.

Cumpliendo estos requisitos, seleccionamos a la empresa y la incluimos en un Listado de Proveedores Homologados, evaluándola de forma continuada, cada vez que se realiza un pedido. Anualmente, cada responsable evalúa la calidad de cada uno de sus proveedores utilizando el procedimiento habilitado al efecto. Si un proveedor incumple las condiciones por las cuales se le homologó como proveedor de nuestro Hospital, se puede descalificar como tal, no haciéndole pedidos hasta que se le vuelva a homologar.

También se puede descalificar un proveedor por una no conformidad grave o repetidas incidencias menores en las que estén presentes las siguientes causas:

- Condiciones de pago inaceptables para el Hospital.
- Precios no competitivos.
- Deficiencias en la calidad de los artículos.
- Incumplimiento repetido en los plazos de entrega.
- Falta de respuesta o respuesta tardía del departamento comercial o de pedidos del proveedor ante las necesidades de nuestra organización.
- Características del artículo que pongan en peligro la seguridad del paciente o de los trabajadores del Hospital.

Este procedimiento también contempla la gestión del subproceso Prótesis e Implantes desde la gestión de su compra o depósito hasta su implantación, facturación y archivo de los registros en la Historia Clínica del paciente. Todo ello, asegurando el cumplimiento de la legislación vigente, la calidad y la trazabilidad del producto.

También integra la gestión de nuestros proveedores de servicios subcontratados:



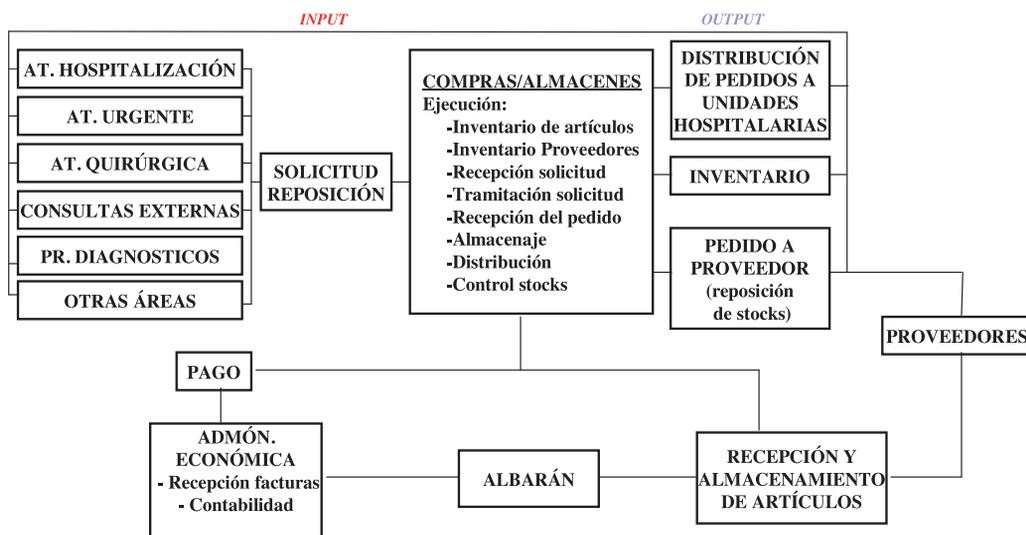
SERVICIO DEL HOSPITAL DE MOLINA	EMPRESA EXTERNA
Cocina y Restauración	Mediterránea de Catering, S.L.
Laboratorio de Análisis Clínicos y Uso de la Sangre	Megalab, S.A.
Seguridad	Sureste Seguridad, S.L.
Archivo Pasivo	Grupo Entorno Documental, S.A.
Gestión de Historiales Clínicos	DOCUVIVA
Lavandería	Lavandería Clat, S.L.

Estos servicios son fundamentales en el funcionamiento del Hospital de Molina porque forman parte del Mapa de Procesos (descrito en el capítulo **Nuestra Política – La calidad como motor de equilibrio: SMEX**) - Laboratorio, Restauración y Seguridad - o intervienen en otros gestionados por nuestra organización - Archivo pasivo, Gestión de historiales clínicos y Lavandería -. Por ello, realizamos un seguimiento especial tanto del proceso como del producto final, siendo más exhaustivo en aquellos procesos considerados como críticos:

- **Análisis clínicos:** con controles semestrales de valores fuera de rango y acciones tomadas, temperaturas de frigoríficos, funcionamiento del proceso Hemoterapia, informe de controles internos y externos de hematología y bioquímica, y control de las temperaturas en el transporte; y con control anual del mantenimiento preventivo de aparatos.
- **Restauración:** con controles semestrales de valores fuera de rango y acciones tomadas, temperaturas de frigoríficos, controles microbiológicos y estado de almacenes; y con control anual mediante auditoría interna. En la Restauración tiene especial importancia la satisfacción del cliente, por lo que a la encuesta propia de satisfacción de nuestro proveedor Mediterránea de Catering, se suman las encuestas elaboradas por nuestro Hospital para detectar puntos fuertes y áreas de mejora, y las encuestas del SMS que incluyen preguntas sobre restauración.
- **Seguridad:** con controles diarios mediante informes diarios de las incidencias producidas; y con control anual a través de reuniones con los responsables de la empresa proveedora del servicio.

Desde 2012, mantenemos una alianza con la Central de Compras de la Federación Nacional de Clínicas Privadas al objeto de ser competitivos en precios y calidad de los productos utilizados, contribuyendo a la sostenibilidad a medio plazo de la organización y aumentando la calidad de la asistencia.

**PROCESOS DE SOPORTE NO ASISTENCIAL**  
**Nombre: Compras y almacenes**  
**Propietario: Francisco López Guerrero**



Durante 2014, en el Hospital de Molina hemos realizado pedidos – bien de productos, bien de servicios – a más de 117 proveedores, con un volumen económico de compras que asciende a 1.218.589,55€ (tabla con desglose, en el capítulo **Nuestros Accionistas**).

## ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Hospital de Molina mantiene una estrecha relación, de manera especial, con el Ayuntamiento de Molina de Segura, ya que es a instancias de esta Administración Local, cuando nace el Centro Hospitalario, mediante un convenio singular entre la empresa que lo gestiona y el Ayuntamiento, propietario del edificio. Esta relación ha marcado, y sigue haciéndolo, la importante colaboración en actividades dirigidas a la sociedad en general, detalladas en los capítulos **NUESTRO HOSPITAL** y **SOCIEDAD**.

De la misma manera, aunque en menor medida, ocurre con el resto de Ayuntamientos de los municipios que integran la Comarca de la Vega Media.

Gran parte de nuestras acciones de RSC están desarrolladas en colaboración con la Administración Pública, para lo que se organizan reuniones periódicas a lo largo del año, mediante las cuales nos han trasladado su interés por el mantenimiento de nuestros servicios asistenciales y la ampliación de nuestra cartera de servicios.



Desde el Hospital de Molina, incorporamos sus demandas a nuestros objetivos a los que sumamos potenciar toda nuestra actividad de RSC con la Administración Pública e iniciar colaboraciones similares con el resto de Ayuntamientos de la Vega Media.

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Con los medios de comunicación, tanto locales como comarcales y regionales, mantenemos una estrecha colaboración, sostenida a través de diferentes canales como reuniones, correos electrónicos y teléfono.

Junto a ellos, desarrollamos un Plan de Comunicación Divulgativa, con el objetivo de promocionar la salud en diferentes medios de comunicación – prensa, radio, televisión, web, redes sociales, etc. -, desarrollando desde la Dirección de Comunicación del Hospital contenidos propios relacionados con los Días Mundiales e Internacionales marcados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), así como con los intereses de la sociedad:

Día Mundial Contra el Cáncer	4 de febrero
Día Nacional del Trasplante	27 de febrero
Día Mundial de las Enfermedades Raras	28 de febrero
Día Mundial del Cáncer de Colon	31 de marzo
Día Europeo de Acción Contra la Migraña	12 de septiembre
Día Mundial del Alzheimer	21 de septiembre
Día Mundial del Corazón	29 de septiembre
Día Mundial de la Visión	2º jueves de octubre
Día Mundial Contra el Cáncer de Mama	19 de octubre
Día Mundial de la Diabetes	14 de noviembre

### OTROS CONTENIDOS:

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rehabilitación y Fisioterapia</li> <li>- Tratamientos de Osteopatía</li> <li>- Recetas saludables</li> <li>- Consejos pediátricos</li> <li>- Unidad del Sueño</li> <li>- Psicología: consejos para un verano con niños/as, afrontar la vuelta al cole y al trabajo, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prevención del cáncer de mama</li> <li>- Varices</li> <li>- Lesiones pigmentarias</li> <li>- Diagnóstico prenatal</li> <li>- Etc.</li> </ul>
--	---



11 > Índice GRI 59



**Global  
Reporting  
Initiative™**

# ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

## PARTE I CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicador	Descripción	Referencia en el índice de contenido / respuesta directa
<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
G4-1	Declaración del responsable principal de la organización	Pág. 5
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
G4-3	Nombre de la organización	Pág. 8
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	Págs. 26 y 27
G4-5	Localización de la sede principal de la organización	Pág. 8
G4-6	Países en los que realiza operaciones relevantes	España y pág. 8
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica	Págs. 8 y 36
G4-8	Mercados servidos	Pág. 8
G4-9	Dimensiones de la organización	Págs. 9, 10, 26, 27 y 36
G4-10	Plantilla de empleados	Pág. 10
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Pág. 33
G4-12	Cadena de suministro de la organización	Págs. 55-57 y 36
G4-13	Cambios significativos durante el período de análisis	Págs. 36 y 37
G4-14	Principio de precaución	Págs. 21 y 22
G4-15	Principios o iniciativas externas que la organización suscribe o adopta	Pág. 13
G4-16	Principales asociaciones a las que pertenece	Págs. 12 y 13
<b>3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>		
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros de la organización	El Hospital de Molina no pertenece a ningún grupo empresarial. Pág. 8
G4-18	Definición del contenido y alcance de la Memoria y de la aplicación de los principios GRI	Págs. 22-24
G4-19	Aspectos materiales identificados	Págs. 23 y 24
G4-20	Cobertura dentro de la organización	Pág. 23
G4-21	Cobertura fuera de la organización	Pág. 23
G4-22	Reformulación de información facilitada en Memorias anteriores	Pág. 5 Al ser la primer Memoria, este criterio se tendrá en cuenta para la siguiente
G4-23	Cambios significativos en la cobertura o alcance de la Memoria	Pág. 5 Al ser la primer Memoria, este criterio se tendrá en cuenta para la siguiente
<b>4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
G4-24	Lista de Grupos de Interés vinculados a la organización	Pág. 16
G4-25	Motivos para determinar los Grupos de Interés	Pág. 66
G4-26	Enfoque de participación de los Grupos de Interés	Págs. 28, 29, 34, 38, 40, 43, 49, 55, 57 y 58
G4-27	Problemática con los Grupos de Interés	Págs. 28, 34, 38, 40, 46, 49, 55, 57 y 58
<b>5. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
G4-28	Periodo objeto de la Memoria	Pág. 5
G4-29	Fecha de la última Memoria	Ésta es la primera Memoria
G4-30	Ciclo de presentación de Memorias	Anual
G4-31	Punto de contacto para temas de contenido	Pág. 75
G4-32	Índice y opción de conformidad GRI	Core. Pág. 59
G4-33	Verificación	El Hospital de Molina no verifica externamente su Memoria de RSC 2014
<b>6. GOBIERNO</b>		
G4-34	Estructura de gobierno de la organización	Págs. 11 y 12
<b>7. ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
G4-56	Códigos de conducta	Págs. 15 y 16

**PARTE II CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS**

Indicador	Descripción	Referencia en el índice de contenido / respuesta directa
G4 DMA	Enfoque de gestión general	Págs. 14 - 22
<b>A. CATEGORÍA ECONÓMICA</b>		
G4 DMA	Enfoque de gestión	Págs.15-16 y 17
<b>ASPECTO DE DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 36
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	No aplica
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	El Hospital de Molina no dispone de un plan de pensiones para su personal
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	El Hospital de Molina no ha recibido ninguna ayuda económica o financiera por parte de la Administración Pública, durante 2014
<b>ASPECTO PRESENCIA EN EL MERCADO</b>		
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Pág. 36
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Pág. 31
<b>CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS</b>		
G4 DMA	Desglose del enfoque de gestión	Págs. 18 y 37
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	Pág. 43-46
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativo y alcance de los mismos	Pág. 37
<b>B. CATEGORÍA MEDIO AMBIENTE</b>		
G4 DMA	Enfoque de gestión	Págs. 15-17, 19, 21 y 53
<b>ASPECTO ENERGÍA</b>		
G4 DMA	Desglose de enfoque de gestión	Pág. 48
G4-EN3	Consumo energético interno	Págs. 49 y 51
G4-EN4	Consumo energético externo	No aplica
G4-EN5	Intensidad energética	Pág. 49 y 51
G4-EN6	Reducción del consumo energético	Pág. 50
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	No ha existido reducción de requisitos en este ámbito a lo largo de 2014
<b>ASPECTO EMISIONES</b>		
G4 DMA	Desglose del enfoque de gestión	Pág. 51
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Pág. 51
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	Información no disponible porque se requiere conocer las emisiones de la central suministradora de electricidad
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Debido a la propia actividad de la organización, no es posible la obtención de datos sobre este tipo de emisiones indirectas
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Pág. 51
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Pág. 50
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	El Hospital de Molina utiliza refrigerantes ecológicos que no emiten sustancias que agoten la capa de ozono
G3-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	Pág. 52



Indicador	Descripción	Referencia en el índice de contenido / respuesta directa
<b>ASPECTO EFLUENTES Y RESIDUOS</b>		
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	Información no disponible porque las mediciones comienzan en el Hospital de Molina en 2015
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	Pág. 52
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	En 2014, el Hospital de Molina no ha provocado ningún derrame significativo
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Págs. 52 y 53
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	No aplica porque la zona de actuación del Hospital de Molina es urbana
<b>ASPECTO CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>		
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Pág. 48
<b>ASPECTO GENERAL</b>		
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	Pág. 53
<b>A. CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL</b>		
<b>C.1. Subcategoría: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>		
G4 DMA	Enfoque de gestión	Págs. 15-16, 17 y 31-32
<b>ASPECTO EMPLEO</b>		
G4 DMA	Desglose del enfoque de gestión	Págs. 32 y 33
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	Pág. 69
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	Págs. 32 y 33
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Pág. 32
<b>ASPECTO RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN</b>		
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de éstos en los convenios colectivos	15 días, según Ley del Estatuto General de los Trabajadores
<b>ASPECTO SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>		
G4 DMA	Desglose del enfoque de gestión	Págs. 33 y 34
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	El Hospital de Molina no cuenta con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo porque dispone de una empresa externa encargada de esta área
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Pág. 34
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	Pág. 34
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad en acuerdos formales con los sindicatos	No existen acuerdos entre el Hospital de Molina y sindicatos sobre la Salud y Seguridad en el Trabajo. En esta materia, cumplimos con la normativa laboral vigente
<b>ASPECTO CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Pág. 69
G4-LA10	Programas de gestión de habilidad y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	Pág. 31

Indicador	Descripción	Referencia en el índice de contenido / respuesta directa
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Pág. 69
<b>ASPECTO DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>		
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minoría y otros indicadores de diversidad	Págs. 67-68
<b>ASPECTO IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES</b>		
G4 DMA	Desglose del enfoque de gestión	Págs. 15-16, 31, 32 y 68
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Pág. 68
<b>ASPECTO MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES</b>		
G4 DMA	Desglose de enfoque de gestión	Pág. 28
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismo formales de reclamación	Pág. 28
<b>C.2. Subcategoría: DERECHOS HUMANOS</b>		
G4 DMA	Enfoque de gestión	Págs. 17-18
<b>ASPECTO NO DISCRIMINACIÓN</b>		
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Ninguno
<b>ASPECTO LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>		
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	Ninguno
<b>C.3. Subcategoría: SOCIEDAD</b>		
G4 DMA	Enfoque de gestión	Págs. 15-16, 17 y 18
<b>ASPECTO COMUNIDADES LOCALES</b>		
G4 DMA	Desglose del enfoque de gestión	Págs. 16 y 43
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	En su único centro de trabajo: pág. 8
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	Pág. 46
<b>ASPECTO LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>		
G4 DMA	Desglose del enfoque de gestión	Pág. 17
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	En su único centro de trabajo: pág. 8
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Pág. 11
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Ninguno
<b>ASPECTO POLÍTICA PÚBLICA</b>		
G4 DMA	Desglose del enfoque de gestión	La política del Hospital de Molina es la de no colaborar con aportaciones financieras ni en especie con ningún partido político
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	El Hospital de Molina mantiene una posición neutral desde el punto de vista político.



Indicador	Descripción	Referencia en el índice de contenido / respuesta directa
<b>ASPECTO CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>		
<b>G4-SO8</b>	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Págs. 16, 46 y 48
<b>ASPECTO MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL</b>		
<b>G4 DMA</b>	Desglose del enfoque de gestión	Págs. 28 y 29
<b>G4-SO11</b>	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Pág. 46
<b>C.3. Subcategoría: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>		
<b>G4 DMA</b>	Enfoque de gestión	Págs. 15-21
<b>ASPECTO SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
<b>G4 DMA</b>	Desglose del enfoque de gestión	Págs. 27-28
<b>G4-PR1</b>	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	Pág. 28
<b>G4-PR2</b>	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Ninguno
<b>ASPECTO ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
<b>G4 DMA</b>	Desglose del enfoque de gestión	Pág. 29
<b>G4-PR3</b>	Tipo de información que requiere los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	No aplica
<b>G4-PR4</b>	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	No aplica
<b>G4-PR5</b>	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Pág. 29
<b>ASPECTO COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA</b>		
<b>G4-PR6</b>	Venta de productos prohibidos o en litigio	No aplica
<b>G4-PR7</b>	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultados	Ninguno
<b>ASPECTO PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
<b>G4-PR8</b>	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Ninguna
<b>ASPECTO CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>		
<b>G4-PR9</b>	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	Actualmente, el Hospital de Molina tiene una reclamación en proceso, todavía no resuelta



## ANEXO 1

Con el fin de priorizar nuestros Grupos de Interés, hemos valorado cuantitativamente su influencia y el impacto que reciben de las dimensiones económica, social y medioambiental de nuestro Hospital.

Cada criterio se valora de 1 a 5 puntos, siendo 1 el valor inferior y 5, el superior.

### HOSPITAL DE MOLINA - PRIORIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

	¿Ejerce este GI una gran influencia en su			¿Se ve afectado en gran medida este GI por su			TOTAL
	Desempeño Económico?	Desempeño Social?	Desempeño Medioambiental?	Desempeño Económico?	Desempeño Social?	Desempeño Medioambiental?	
<b>Trabajadores</b>	5	5	5	5	4	1	<b>25</b>
<b>Pacientes</b>	5	4	4	5	5	2	<b>25</b>
<b>Accionistas</b>	5	5	5	5	2	1	<b>23</b>
<b>SMS</b>	5	5	2	3	3	3	<b>21</b>
<b>Medio Ambiente</b>	2	2	5	2	1	5	<b>17</b>
<b>Medios Comunicación</b>	3	3	1	1	3	1	<b>12</b>
<b>Proveedores</b>	2	1	2	4	1	1	<b>11</b>
<b>Compañías Aseguradoras</b>	5	5	1	4	4	1	<b>20</b>
<b>Sociedad</b>	1	5	2	3	5	3	<b>19</b>
<b>AA.PP.</b>	4	4	5	3	2	3	<b>21</b>

66

En función de este análisis, los Grupos de Interés del Hospital de Molina quedan priorizados, englobados en cuatro grupos, en el diagrama descrito en el capítulo **NUESTRA POLÍTICA – La calidad como motor de equilibrio: SMEX** (pág. 16).



**ANEXO 2**

**Desglose de la plantilla de nuestro Hospital por categoría profesional, sexo, edad y pertenencia a indicadores de diversidad**

<b>COMITÉ DE DIRECCIÓN</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
<30 años	0	0	0
30-50 años	2	1	3
>50 años	1	0	1
Discapacidad	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

<b>FACULTATIVOS SANITARIOS</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
<30 años	0	0	0
30-50 años	3	1	4
>50 años	7	1	8
Discapacidad	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>12</b>

<b>DIPLOMADOS SANITARIOS</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
<30 años	4	8	12
30-50 años	6	28	34
>50 años	0	0	0
Discapacidad	1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>37</b>	<b>48</b>

<b>TÉCNICOS SANITARIOS</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
<30 años	2	8	10
30-50 años	10	18	28
>50 años	0	0	0
Discapacidad	1	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>42</b>

TÉCNICOS DE ADMINISTRACIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<30 años	1	4	5
30-50 años	1	12	13
>50 años	0	2	2
Discapacidad	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>21</b>

OTRO PERSONAL NO SANITARIO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<30 años	0	0	0
30-50 años	4	10	14
>50 años	0	3	3
Discapacidad	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>18</b>

68

CELADORES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<30 años	0	0	0
30-50 años	3	3	6
>50 años	1	0	1
Discapacidad	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>

**Salarios base de nuestro personal, por categoría profesional** (no existen diferencias de retribuciones por sexo):

CATEGORÍA PROFESIONAL	SALARIO BASE MENSUAL (€)
Facultativos sanitarios	6.592,50
Diplomados sanitarios	2.100
Técnicos sanitarios	1.450
Técnicos administración	1.300
Otro personal no sanitario	1.350
Celadores	1.000

**Contrataciones y rotación media de la plantilla, por edad y sexo:**

2014	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Altas 2014	39	124	<b>163</b>
Bajas 2014	29	95	<b>124</b>
Altas <30 años	6	42	<b>48</b>
Altas 30-50 años	33	80	<b>113</b>
Altas >50 años	0	1	<b>1</b>
Rotación	10	30	<b>40</b>

**Promedio anual de horas de capacitación laboral por empleado/a:**

FORMACIÓN EMPLEADOS/AS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Plantilla formada	30	94	<b>124</b>
Nº de asistentes	30	94	<b>124</b>
Inversión anual en formación (€)	4.839	15.161	<b>20.000</b>
Horas totales de formación	-	-	<b>100</b>
Horas de formación por empleado/a:			
Comité de Dirección	-	-	<b>50</b>
Mandos Intermedios	-	-	<b>50</b>
Resto de plantilla	-	-	<b>50</b>

69

**Evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional de nuestro personal:**

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL 2014	
Nº total de empleados/as	153
Hombres	54
Mujeres	99
Empleados/as con revisiones de desempeño (%)	100%
Hombres (%)	100%
Mujeres (%)	100%

## ANEXO 3



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN Goals.

We welcome feedback on its contents.

### ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Reflejado en nuestra Misión, Visión y Valores, en el Hospital de Molina mantenemos un compromiso con nuestros pacientes, en particular, y con los ciudadanos, en general, basado en la prestación de una asistencia sanitaria de calidad, buscando siempre la excelencia; en la promoción y divulgación de la salud; en la igualdad efectiva; en la integración laboral y la atención de las personas discapacitadas; y en el respeto con el medio ambiente.

70

Con ese espíritu, integramos la Responsabilidad Social Corporativa a la gestión de nuestra organización, con el objetivo de lograr un equilibrio en el desempeño de nuestras dimensiones económica, social y ambiental, poniendo en práctica políticas y estrategias que nos permitan avanzar en nuestro compromiso con nuestros Grupos de Interés y con nuestro entorno más cercano.

Fruto de esa integración es nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y nuestro compromiso con sus 10 Principios en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

En este sentido, presentamos nuestra primera Comunicación de Progreso (COP) con la intención de continuar integrando y promoviendo dichos Principios en la estrategia, cultura y actividades de nuestra organización, comunicando los avances conseguidos con nuestros Grupos de Interés en sucesivas Comunicaciones.



Pedro Hernández Jiménez  
Director-Gerente del Hospital de Molina

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI	ACCIONES
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
<p><b>Principio 1.</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p>	<p>G4 DMA Subcategoría Derechos Humanos</p> <p>SO1 y SO2</p> <p>EC5 y LA13</p> <p>LA9 y LA10</p> <p>LA5-LA8</p> <p>G4-4 y PR1</p>	<p>Transparencia y honestidad en relaciones contractuales. Rechazo a prácticas y/o conductas relacionadas con la corrupción. Prohibición de actitudes discriminatorias.</p> <p>Evaluación anual del impacto social que genera el único centro de trabajo del Hospital de Molina, mediante la participación directa de los GI a través de los canales de comunicación establecidos.</p> <p>Igualdad retributiva entre hombres y mujeres.</p> <p>Plan de Formación Continua anual dirigido al personal, sobre temas específicos de cada área/servicio y aspectos de RSC.</p> <p>Política de Prevención de Riesgos Laborales, con medición y control de resultados en seguridad y salud mediante indicadores clave, de los que se informa periódicamente, e investigando todos los accidentes – especialmente, los significativos – elaborando conclusiones y ofreciendo recomendaciones de mejora pertinentes.</p> <p>Servicios prestados y sus condiciones, así como evaluación y promoción de mejoras de aquéllos que tienen un mayor impacto en materia de salud y de seguridad sobre el paciente.</p>
<p><b>Principio 2.</b> Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</p>	<p>G4 DMA Subcategoría Derechos Humanos</p>	<p>Transparencia y honestidad en relaciones contractuales. Rechazo a prácticas y/o conductas relacionadas con la corrupción. Prohibición de actitudes discriminatorias.</p>



PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI	ACCIONES
<b>TRABAJO</b>		
<b>Principio 3.</b> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	G4-11 y LA4	Todo el personal del Hospital de Molina está acogido a la Ley del Estatuto de los Trabajadores: Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (vigente hasta el 1 de enero de 2016).
	G4-26 y G4-27	A través del diálogo establecido con el personal, mediante los canales de comunicación establecidos, se ha detectado como uno de sus temas de interés implementar un convenio colectivo propio.
	HR4	No se ha identificado ningún centro ni proveedor donde este Principio esté amenazado.
<b>Principio 4.</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR6	No material.
<b>Principio 5.</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR5	No material.
<b>Principio 6.</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	G4-10	Desglose de plantilla.
	LA1-LA3, LA10 y LA12	Procedimiento de Selección y Contratación por méritos. Entorno de trabajo que posibilita el desarrollo personal y profesional de la plantilla.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI	ACCIONES
<b>MEDIO AMBIENTE</b>		
<p><b>Principio 7.</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p>	<p>G4-14</p> <p>EN31</p>	<p>Adopción del Principio de Precaución en el área de gestión medioambiental.</p> <p>Formación de la plantilla en gestión medioambiental. Inicio del proceso de adquisición de la certificación del Sistema Global de Gestión Ambiental implantado conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2004, y de adhesión al Registro EMAS.</p>
<p><b>Principio 8.</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>	<p>G4-26 y G4-27</p> <p>EN6</p>	<p>Proyectos de investigación de mejora medioambiental, con participación de GI, prestando especial atención a las innovaciones en materia de eficiencia energética para su incorporación a nuestra organización.</p> <p>Elaboración de una Guía propia de Buenas Prácticas Ambientales y publicación en la Intranet. Disminución del tiempo de apertura de grifos de agua caliente para realizar la recirculación preventiva de legionella de cinco minutos a un minuto.</p>
<p><b>Principio 9.</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.</p>	<p>EN6, EN19-EN21</p> <p>EN23-EN25</p>	<p>Con la sustitución de luces led y la instalación de placas solares y de la caldera de gas natural hemos reducido nuestro consumo energético, y las emisiones de GEI y otras emisiones atmosféricas significativas.</p> <p>Implantación de la Tarjeta USB en el Servicio de Diagnóstico por la Imagen, en sustitución de la película radiográfica</p> <p>Almacenamiento en condiciones de seguridad de nuestros residuos considerados como peligrosos, siendo retirados por un gestor externo autorizado para su tratamiento.</p>



PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI	ACCIONES
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>		
<b>Principio 10.</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO3-SO6	Rechazo expreso de toda forma de corrupción, manifestada en MVV, Manual de Acogida al Trabajador y Guía del Paciente.  Política anticorrupción, con riguroso procedimiento interno contra la corrupción y el fraude.  Formación y sensibilización de la plantilla a este respecto.



## Contacto para cuestiones relativas a la Memoria

Dirección de Comunicación y RSC del Hospital de Molina

C/ Asociación, s/n

30500 Molina de Segura (Murcia, España)

[prensahospitaldemolina@gmail.com](mailto:prensahospitaldemolina@gmail.com)

[www.hospitaldemolina.com](http://www.hospitaldemolina.com)

### Reserva:

El presente documento proporciona una visión global de las principales actividades realizadas por el Hospital de Molina durante 2014 en las dimensiones económica, ambiental, social y de gobierno corporativo.

En el caso de haberse producido en esta Memoria errores u omisiones, de carácter totalmente involuntario, quedarán corregidos en futuras Memorias.



**HospitaldeMolina**

Asociación, s/n • 30500 Molina de Segura (Murcia)  
Telf. 968 64 40 30 • Fax 968 64 42 72  
[www.hospitaldemolina.com](http://www.hospitaldemolina.com)