

Memoria de Sostenibilidad
y de información no financiera

GRUPO RIBERA

2020



Sumario

| | | | |
|---|-----------|--|------------|
| 1. ACERCA DE ESTA MEMORIA | 3 | 6. COMPROMISO SOCIAL | 85 |
| 1.1 Alcance y metodología | 4 | 6.1 Enfoque de acción social | 86 |
| 1.2 Temas materiales | 6 | 6.2 Plan de Humanización | 88 |
| 2. LA VOZ DE LA ALTA DIRECCIÓN | 7 | 6.3 Solidaridad frente a la pandemia | 92 |
| 3. GRUPO RIBERA, UN MODELO DE REFERENCIA | 14 | 6.4 Otras acciones sociales | 94 |
| 3.1 Principales dimensiones | 15 | 7. RESPETUOSOS CON EL ENTORNO | 95 |
| 3.2 Hitos de 2020 | 22 | 7.1 Enfoque ambiental | 96 |
| 3.3 Cultura empresarial | 26 | 7.2 Lucha contra el cambio climático | 98 |
| 3.4 Gobierno corporativo | 29 | 7.3 Por una economía circular | 103 |
| 3.5 Política de RSC | 36 | 8. GESTIÓN RESPONSABLE DE PROVEEDORES | 106 |
| 3.6 Entorno empresarial y tendencias de futuro | 38 | 8.1 Cadena de suministro | 107 |
| 4. MEJORANDO LA SALUD | 39 | 8.2 Criterios sociales y ambientales | 108 |
| 4.1 Altos estándares de calidad y seguridad | 40 | 9. ANEXOS | 110 |
| 4.2 I+D+i | 50 | 9.1 Tabla de equivalencias Ley 11/2018 | 111 |
| 4.3 Volcados en la lucha contra el COVID-19 | 54 | 9.2 Informe de verificación | 121 |
| 4.4 Promoción de hábitos saludables | 60 | | |
| 5. APUESTA POR EL TALENTO | 61 | | |
| 5.1 Perfil de la plantilla | 62 | | |
| 5.2 Cuidando al equipo | 69 | | |
| 5.3 Formación laboral | 74 | | |
| 5.4 Por la igualdad | 76 | | |
| 5.5 Fomento de la conciliación | 79 | | |
| 5.6 Impulso de la diversidad | 82 | | |
| 5.7 Diálogo social | 83 | | |





1

Acerca de esta memoria

Alcance y metodología

La presente Memoria de Sostenibilidad y de Información No Financiera de grupo Ribera refleja su **desempeño económico, social, laboral y ambiental** durante el ejercicio 2020.

La sociedad cabecera del grupo Ribera es **Primero Salud S.L.U.**, matriz que engloba a **Ribera Salud, S.A.**, y todas sus sociedades, y a **Torrejón Salud, S.A.**

Si bien, en cuanto a la información correspondiente al ejercicio 2019, se publicaron los Estados de Información No Financiera de Ribera Salud, S.A., y Torrejón Salud, S.A., por separado; en la presente memoria se incluye información de **Primero Salud S.L.U.**, integrándose, por tanto, los datos de **Ribera Salud, S.A.**, y todas sus sociedades, y **Torrejón Salud, S.A.**

A continuación, se detalla el listado de empresas del perímetro de consolidación contable de **Primero Salud S.L.U.**, y cuya información se incluye en la presente memoria:

| SOCIEDAD | % PROPIEDAD | NOMBRE COMERCIAL | COMENTARIOS |
|---|-------------|--|--|
| Torrejón Salud, S.A. | 89,47% | Hospital Universitario de Torrejón | |
| Ribera Salud, S.A. | 90,10% | Grupo Ribera | |
| Elche Crevillente Salud S.A.U. | 100% | Hospital Universitario del Vinalopó y/o Departamento de Salud | |
| Ribera Salud Tecnologías S.L.U. | 100% | Futurs | |
| Ribera Salud Proyectos S.L.U | 100% | N/A | |
| B2B Salud S.L.U. | 100% | Ribera B2B | |
| B2B Gestión Integral S.L.U. | 100% | N/A | |
| Ribera Lab S.L.U. | 100% | Ribera Lab | |
| Ribera Salud Infraestructuras S.L.U. | 100% | Hospital Ribera Santa Justa | |
| Hospital Ribera Almendralejo | 100% | Hospital Ribera Santa Justa Hospital Ribera Almendralejo ¹ | |
| Torre vieja Salud S.L.U. | 100% | N/A | Sociedad holding sin actividad ni empleados. |
| Ribera Management, S.L.U | 100% | N/A | Sociedad holding sin actividad ni empleados. |
| Ribera Healthcare, S.L.U | 100% | N/A | Sociedad holding sin actividad ni empleados. |
| Ribera Diagnóstico, S.L.U. | 100% | N/A | Sociedad holding sin actividad ni empleados. |
| Secure Capital Solutions 2000, S.L.U. | 100% | N/A | Sociedad holding sin actividad ni empleados. |
| Ribera Salud II UTE | 96% | N/A | Sin actividad ni empleados. |
| Hospital de Povisa, S.A. | 93% | Hospital Ribera Povisa | |
| Servicios de Mantenimiento Prevencor, SLU | 80% | N/A | |
| Torre vieja Salud UTE | 65% | Hospital Universitario de Torre vieja y Departamento de Salud | |
| Winning Security, S.L. | 51% | N/A | |
| Hospinet, S.L. | 51% | N/A | |
| Ribera Salud Quilpro Dialisis UTE | 50% | Nefrosol | El control se lleva a cabo de forma conjunta con otro socio. |

¹ Adquisición realizada en diciembre de 2020, se menciona en el capítulo 2, pero no se incluyen en el resto de la memoria por no haber ejercido Ribera sobre las mismas una influencia real.

Las sociedades que se mencionan en la siguiente tabla, forman parte del perímetro de consolidación fiscal. Sin embargo, su adquisición se llevó a cabo a finales de 2020 y aunque se mencionan en el capítulo 3, no se incluyen en el resto de la memoria por no haber ejercido Ribera sobre las mismas una influencia real:

| SOCIEDAD | % PROPIEDAD | NOMBRE COMERCIAL | COMENTARIOS |
|--|-------------|------------------------|----------------------------|
| Centro Inmunológico Comunidad Valenciana, S.L.U. | 100% | Cialab | Adquisición diciembre 2020 |
| Clínica Santo Domingo de Lugo, S.L.U. | 100% | Clínicas Santo Domingo | Adquisición diciembre 2020 |
| Hospital Polusa, S.A. | 53,80% | Hospital Ribera Polusa | Adquisición noviembre 2020 |

Por último, la siguiente tabla incluye las sociedades del perímetro de consolidación fiscal sobre las que Ribera no ejerce un control. Al igual que las citadas en la tabla anterior, alguna de estas se menciona en el capítulo 3 de la presente memoria, pero al no ejercer Ribera no ejerce control sobre las mismas no se aportan datos en la presente memoria:

| SOCIEDAD | % PROPIEDAD | NOMBRE COMERCIAL | COMENTARIOS |
|--|-------------|--|--|
| Pro Diagnostic Group, a.s. ² | 66% | PDG | Pese a contar con mayoría accionarial el control lo ejerce el otro accionista por acuerdo de socios. |
| Infraestructuras y servicios de Alzira S.A | 50% | N/A | |
| United Laboratories España, S.A-Ribera Salud, S.A UTE Ley 18/82 | 49% | Laboratorio Central UR salud | |
| Torreveja Diagnósticos, S.L. | 49% | N/A | |
| BR Salud UTE | 45% | N/A | |
| Marina Salud S.A. | 35% | Hospital de Dénia y/o Departamento de Salud de Dénia | |
| Exploraciones radiológicas especiales, S.A Inscanner S.L, Beanaca, S.A Ribera Salud, S.A UTE Ley 18/1982 | 15% | Erescaner | |
| Callao Salud S.A.C. | 5% | Hospital Callao | |
| Villa María del Triunfo, S.A.C | 5% | Hospital Villa María del Triunfo | |

De conformidad con lo establecido en la **Ley 11/2018 de Información No Financiera** y Diversidad, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio; el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, esta memoria complementa la información ofrecida en el Informe de Gestión.

En la elaboración del presente informe se ha tenido en cuenta la normativa anteriormente citada, tomando como referencia los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) de forma orientativa.

Para cualquier duda respecto a la memoria, puede dirigirse a: comunicacion@riberasalud.es

² Sociedad multigrupo, cuenta con más de 10 sociedades dependientes entre las que se encuentra OB Klinika.

Temas materiales

Según GRI, en la elaboración de informes de sostenibilidad, la materialidad es el principio que determina qué temas relevantes son suficientemente importantes como para que sea esencial presentar información al respecto.

Se puede contemplar una combinación de factores internos y externos para evaluar si un tema es material. Estos incluyen la misión general de la organización, la estrategia competitiva y las preocupaciones expresadas directamente por los grupos de interés. La materialidad también puede determinarse a partir de las amplias expectativas de la sociedad y la influencia de la organización en las entidades corriente arriba, como los proveedores, o las entidades corriente abajo, como los clientes.

La presente matriz de materialidad es la misma que la identificada en 2018. Para su elaboración se trabajó con el grupo de dirección.

ECONÓMICOS

1. Desempeño económico
2. Impactos económicos indirectos
3. Prácticas en adquisición
4. Anticorrupción

AMBIENTALES

5. Materiales
6. Energía
7. Emisiones
8. Efluentes y residuos

SOCIALES

9. Empleo
10. Salud y seguridad en el trabajo
11. Formación y enseñanza
12. Diversidad e igualdad de oportunidades
13. No discriminación
14. Libertad de asociación y negociación colectiva





2 La voz de la alta dirección

La voz de la alta dirección

2020 ha sido un año de muchos cambios que el grupo sanitario Ribera ha convertido en oportunidades. Ha sido un año de crecimiento personal de sus profesionales, de importantes retos corporativos, aprendizajes, experiencias, adaptación constante y trabajo en equipo para hacer frente a la primera pandemia mundial del siglo XXI y la mayor crisis sanitaria del último siglo.

A pesar de este contexto y del impacto de la COVID-19, **el Grupo Ribera ha vivido un año de expansión y diversificación.** Y también ha experimentado importantes **cambios a nivel organizativo.** A finales de 2020, Alberto de Rosa es nombrado Director Ejecutivo para Europa de Centene Corporation, la empresa matriz de Ribera, y es Elisa Tarazona, Directora de Operaciones, quien asume la máxima responsabilidad del Grupo en su lugar tras ser nombrada Consejera Delegada.

Alberto de Rosa destaca, como **principales hitos empresariales de 2020**, la incorporación de tres hospitales al grupo sanitario (los centros sanitarios de Ribera Santa Justa y Ribera Almendralejo en Extremadura y Ribera Polusa en Lugo) y la nueva división de Laboratorio Ribera Lab, con un laboratorio de referencia (Cialab). Además, Ribera ha vuelto a resultar adjudicataria del Laboratorio central de Madrid, URSalud, que da servicio a seis hospitales públicos de la Comunidad de Madrid.

“En poco más de un año hemos pasado de estar presentes en dos regiones en España a contar con hospitales en cuatro comunidades autónomas”, ha señalado De Rosa, recordando que ya son ocho los centros sanitarios de Ribera, solo en España, con 1.600 camas, más de 5.500 profesionales trabajando y alrededor de 800.000 ciudadanos adscritos y pacientes.

Pero **¿cuáles han sido las claves para lograr este crecimiento en un año tan complicado marcado por la pandemia?** Para el ex Consejero Delegado de Ribera y actual Director Ejecutivo para Europa de Centene Corporation, “valores del Grupo Ribera como la valentía a la hora de asumir compromisos, la ética en la gestión, la proximidad y los buenos resultados de salud con nuestros pacientes, avalados por 20 años de experiencia en el sector, han permitido que entidades y administraciones confíen en nosotros para gestionar nuevos proyectos”.

Elisa Tarazona ha añadido, por su parte, “la ejemplaridad y responsabilidad con la que el Grupo ha gestionado esta pandemia, anticipando necesidades de material y personal desde el inicio, desarrollando un modelo de salud responsable a través del liderazgo clínico y la base tecnológica de nuestra Compañía, fundamentales para garantizar la mejor asistencia a los pacientes COVID pero también a los no COVID, y priorizando la seguridad de nuestros profesionales”.

Alberto de Rosa destaca, como principales hitos empresariales de 2020, la incorporación de tres hospitales al grupo sanitario

Responsabilidad Social

La crisis sanitaria marcada por la pandemia no ha menguado la ambición de Ribera por mantener la **sostenibilidad y la Responsabilidad Social entre los pilares estratégicos del grupo**. “La RSC es parte de nuestra identidad y cultura empresarial desde nuestros orígenes, porque nos permite conectar mejor con nuestros profesionales y con el entorno en el que desarrollamos nuestra actividad, y eso afecta a diferentes colectivos, sobre todo a aquellos más sensibles, y por supuesto, a nuestro compromiso con el medio ambiente”, ha explicado De Rosa. Por ese motivo la participación, la accesibilidad, la sostenibilidad y la solidaridad son clave en la organización y el día a día del grupo, que han introducido herramientas innovadoras como la Inteligencia Artificial, para acercar la asistencia a las personas con diversidad funcional, que tienen Planes de Atención especiales en sus centros.

Además, añade la Consejera Delegada, “hemos habilitado todos los recursos tecnológicos y humanos posibles para facilitar una atención más humanizada, cercana e integral al paciente, tanto al que estaba ingresado, pero aislado de su familia, como al que se quedaba en casa”. La telemedicina, con un aumento muy importante este año en el uso de nuestro portal de salud, el voluntariado

corporativo durante el confinamiento, el programa de salud on-line Cuidate en Casa y la renovación de una acreditación de calidad como la **Joint Comission International** en plena desescalada, detalla Tarazona, “son el resultado del buen trabajo en equipo y del mejor uso de todas las herramientas a nuestro alcance”.

El diálogo se ha demostrado fluido y bidireccional con todos los grupos de interés, ya que la sociedad respondió de manera masiva, con cientos de donaciones, miles de mensajes de apoyo a profesionales y pacientes, y conciertos solidarios ofrecidos on-line para los pacientes, entre otras acciones, según explican con orgullo ambos directivos.

Tanto Alberto de Rosa como Elisa Tarazona destacan la importancia del buen gobierno, la implantación de su Programa de Compliance y la existencia de un Código Ético, como el paraguas bajo el que se agrupan las buenas prácticas. Esta visión de su modelo de salud responsable se materializa en distintos proyectos como las actividades de **promoción de la salud y prevención de la enfermedad**, que en 2020 han sido fundamentalmente on-line, a través del programa Cuidate en Casa, y también a través de las redes sociales del Grupo y de sus hospitales, con más de 700.000

visualizaciones de los vídeos realizados por profesionales del Grupo y que abordan temáticas como la rehabilitación, fisioterapia, cuidados en el embarazo o salud mental.

La pandemia no ha impedido mantener el compromiso del Grupo con la **gestión ambiental** en todos los proyectos. La reducción de la huella de carbono está certificada, y en 2020, los Hospitales Universitarios de Torrevieja, Vinalopó, Torrejón y el Hospital Ribera Povisa han vuelto a conseguir la UNE-EN ISO 14064-1 de Cálculo de Gases de Efecto Invernadero. La **Política Medioambiental** del Grupo incluye medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono, y ahorrar en el consumo de agua y electricidad.

“En 2020 hemos puesto en marcha dos **campañas de concienciación interna**: ‘Apaga y vámonos’ y ‘Cada gota cuenta’”, comenta Elisa Tarazona. En cuanto a la electricidad, “el 31%³ de la energía eléctrica consumida en nuestros centros procede de energías renovables. Además, **la gestión de los residuos generados por el uso de materiales de protección** del personal frente al COVID-19 ha complicado con la normativa vigente, velando en todo momento por un consumo adecuado y responsable de los recursos precederos”.

El 31% de la energía eléctrica consumida en nuestros centros procede de energías renovables

³ Dato correspondiente a la energía eléctrica consumida en 2019, a fecha de la elaboración del informe no consta información de 2020.



Gestión COVID-19

Con todo, **los principales esfuerzos asistenciales del grupo Ribera se han centrado en 2020 en garantizar la asistencia sanitaria a los pacientes COVID**, al tiempo que se mantenía la atención a los no COVID, de manera presencial siempre que ha sido necesario en pacientes que necesitaban atención hospitalaria – incluidas las embarazadas– , intervenciones quirúrgicas urgentes o mantener sus tratamientos en los centros; a través de la hospitalización y la atención domiciliaria, que ha aumentado un 38% en los últimos 12 meses; y telemáticamente, cuando no ha sido necesaria la presencia física de un profesional sanitario con el paciente. Durante los meses del confinamiento, se incrementaron notablemente las consultas on-line.

“El COVID ha marcado nuestra agenda y nuestras prioridades desde febrero de 2020”, asegura Elisa Tarazona. “Inmediatamente nos pusimos a trabajar de manera corporativa y coordinada y con un marcado liderazgo clínico”, añade. Garantizar el material de protección y sanitario, con una brillante **gestión de las compras y suministros** para los profesionales y también para la excelente atención a los pacientes, la anticipación y la coordinación con todas las administraciones públicas, tanto gobiernos regionales como ayuntamientos y Salud Pública, también ha sido clave en la gestión de la pandemia para el Grupo Ribera. Tarazona ha destacado, además, el intercambio de material entre los centros del Grupo, siempre que ha sido necesario: “Es una de las

grandes ventajas, junto con la información compartida, de formar parte de un grupo sanitario”.

Gracias a ese trabajo en equipo y gran esfuerzo corporativo, Ribera puede presumir de grandes **logros que avalan la calidad y excelencia** del grupo durante 2020. Más de 500 profesionales contratados en el grupo Ribera; 7.000 pruebas COVID realizadas a los profesionales y un índice de contagios internos del 7,38% (tres veces inferior a la media en España), 2.813 mayores atendidos en las residencias y el esfuerzo realizado para ampliar en un 38% la hospitalización domiciliaria. Todo ello ha permitido que, en el último ejercicio, el grupo haya recibido **10 premios Hospitales Top 20** a la mejor gestión global y especialidades médicas.

El COVID ha marcado nuestra agenda y nuestras prioridades desde febrero de 2020

Equipo

Garantizar la salud física y emocional y la seguridad de la plantilla ha sido en todo momento una prioridad para el Grupo Ribera, tal y como recuerda Alberto de Rosa, tanto en la anticipación de las compras de material de seguridad y protección como en la agilidad con la que se realizaron test masivos entre los profesionales, no solo propios sino también de los servicios externalizados, puesto que realizan su trabajo dentro del hospital. Además, ha recordado la importancia del programa de apoyo emocional para los profesionales, ‘Te Cuidamos’, que se puso en marcha al inicio de la pandemia,

“para ayudar a nuestros profesionales a gestionar anímicamente esta situación y sentirse acompañados y respaldados en su día a día”, ha explicado De Rosa.

Con y sin COVID, **el enfoque del Grupo Ribera Salud en temas como la igualdad laboral, la diversidad y la conciliación** es el mismo. Incluso se sigue reforzando el compromiso con la estabilidad laboral. Los principales centros sanitarios de Ribera cuentan con planes de igualdad. En 2020 en concreto, se ha renovado el Plan de Igualdad del Hospital Ribera Povisa. Además, este

año se ha firmado el III Convenio colectivo en el Hospital Universitario de Torre Vieja, con el compromiso de aumentar del 88 al 93% el índice de indefinidos en su plantilla y la creación del 5º grado de carrera profesional, al tiempo que se ratifica en el fomento de la protección de las víctimas de violencia de género y la prevención del acoso por razón de sexo. Además, el Grupo ha facilitado más de 120.000 horas de formación en sus centros y realiza periódicamente encuestas internas de clima laboral, la última en 2019 con un índice medio de satisfacción del 93%.



Solidaridad

Las principales acciones solidarias de Ribera han contado con el apoyo imprescindible de sus profesionales. Tras una votación interna, el Grupo acordó destinar el importe previsto para los eventos navideños internos, que no han podido celebrarse, a la **donación del equivalente a 30.000 kilos de productos perecederos a bancos de alimentos** de las poblaciones en las que se ubican sus centros sanitarios. Además, muchos profesionales se ofrecieron voluntarios para hacer llegar a los pacientes ingresados el espíritu de la Navidad.

También se ha mantenido durante este año el compromiso con entidades como Casa Caridad, Asindown o Fundación por la Justicia; el **apoyo al primer piloto diabético que ha conseguido acabar el Dakar**, así como múltiples colaboraciones con entidades deportivas locales dentro del programa **‘Salud y Deporte’**, y la estrecha colaboración del Hospital Ribera Povisa con la **asociación Discamino**.

Una característica que hace especialmente dura la estancia hospitalaria de los pacientes COVID es su aislamiento. Su familia no puede acompañarles ni

visitarles. Y es por eso que el **Plan de Humanización** del Grupo, tal y como explica Elisa Tarazona, se ha ampliado este año con iniciativas para facilitar esas comunicaciones a través de tablets y móviles, incluso para facilitar la visita virtual de las mascotas a sus dueños ingresados.

“En este tipo de acciones, también han participado los profesionales”, explica la consejera delegada, que señala orgullosa cómo se han ofrecido voluntarios para amenizar la estancia de los pacientes con pequeños conciertos y les han facilitado talleres de dibujo, juegos, revistas y periódicos, donados por diferentes entidades.

Por otro lado, el Grupo no ha dejado de trabajar en la humanización de espacios e infraestructuras, por ejemplo, en las áreas de Pediatría de sus centros sanitarios, o en la extensión de figuras como la Enfermería gestora de casos oncológicos, para la atención personalizada, apoyo emocional y logístico de estos pacientes en todos sus centros. El Hospital Universitario de Torrejón y el Hospital Ribera Povisa han incorporado estos perfiles con éxito.

“En poco más de un año hemos pasado de estar presentes en dos regiones en España a contar con hospitales en cuatro comunidades autónomas”

Alberto de Rosa, Director Ejecutivo para Europa de Centene Corporation y ex CEO de Grupo Ribera

Cambio de marca

Un año de grandes retos en el que **el Grupo Ribera ha cambiado su marca** para adaptarse a los nuevos tiempos. Como explica Alberto de Rosa, “después de 20 años gestionando proyectos sanitarios con el foco en el modelo público privado, el Grupo está en una fase de diversificación e internacionalización que requería de un cambio en la imagen interna y externa que proyectamos, más acorde con la nueva realidad de la organización”. No es un cambio radical porque según indica De Rosa “los valores que sustentan la nueva Ribera son los mismos que han hecho de esta marca un referente en la gestión de un modelo de salud responsable”.

Con este cambio, la empresa considera que se reafirman sus valores como empresa ética, transformadora, comprometida, humana, una empresa que sigue trabajando por la salud y el bienestar de la población, acorde a la Agenda 2030 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Aseguran que ha sido un ejercicio muy satisfactorio, que ha servido también para consolidar su misión como empresa que tiene la voluntad de transformar la manera de trabajar en el sector sanitario aportando valor a la sociedad. Salud responsable es el territorio de marca en el que se posicionan, “un territorio en el que hemos venido trabajando en los últimos 20 años”, indica Elisa Tarazona. “Es nuestra promesa de valor a todos nuestros grupos de interés. Con salud responsable queremos hacer

visible nuestros valores como empresa cercana, valiente, honesta, que trabaja hoy para la sanidad de mañana”.

Por lo que respecta a los **principales desafíos del Grupo Ribera de cara a los próximos años**, la Consejera Delegada, Elisa Tarazona, destaca cinco grandes retos:

- **1º** Mantener la calidad asistencial en el contexto de una pandemia mundial como la que vivimos, proteger y dar seguridad a nuestros profesionales y garantizar la mejor atención a la población, pensando en el paciente COVID pero también en el no-COVID.
- **2º** Extender y consolidar nuestro modelo de salud responsable centrado en las personas, en el sector público pero también en el sector del aseguramiento público y privado.
- **3º** Seguir con la estrategia de crecimiento de Ribera.
- **4º** Continuar apostando por la innovación y la tecnología en aplicaciones diarias que mejoran la atención a nuestros pacientes y facilitan el trabajo a nuestros profesionales.
- **5º** Mantener la apuesta por la creación de empleo estable y continuar estrechando lazos con los entornos en los que operamos, trabajando con proveedores locales.



“Hemos habilitado todos los recursos tecnológicos y humanos posibles para facilitar una atención más humanizada, cercana e integral al paciente”

Elisa Tarazona, Consejera Delegada de Grupo Ribera



Un modelo
de
referencia

3

Principales dimensiones

Fundado en 1997, Ribera (también nombrado en adelante como Grupo Ribera, el Grupo o la Corporación) es un grupo empresarial **proveedor de servicios sanitarios** con más de **5.500 profesionales** y varios proyectos en **España, Europa y Latinoamérica**.

Su vocación es transformar la manera de trabajar e **innovar** en la **gestión sanitaria** para mejorar la salud y bienestar de la población. Ha desarrollado un **modelo sanitario** que se estudia como **caso de éxito** en reconocidas universidades internacionales como **Harvard Business School** o **Berkeley**.

En España gestiona **ocho hospitales** y **82 centros de salud** en **cuatro comunidades autónomas**:

- **Comunidad Valenciana:** Hospitales Universitarios y Departamentos de Salud de **Torre Vieja, Vinalopó y Dénia**.

- **Madrid:** Hospital Universitario de **Torrejón**.
- **Galicia:** Hospital **Ribera Povisa** en **Vigo** y Hospital **Ribera Polusa** en **Lugo**.
- **Extremadura:** Hospital **Ribera Santa Justa** en **Villanueva de la Serena** y Hospital **Ribera Almendralejo** (Badajoz).

Por otra parte, el Grupo dispone de la central de compras **Ribera B2B**, la división de laboratorios **Ribera Lab** y la empresa tecnológica **Futurs**. Participa, además, en el Laboratorio Clínico Central de Madrid, que bajo el régimen de concesión administrativa, da servicio a seis hospitales públicos y más de 1.200.000 ciudadanos, y en el centro de diálisis Nefrosol, en Alicante.

El modelo sanitario de Grupo Ribera se estudia como caso de **éxito** en reconocidas **universidades** internacionales como **Harvard Business School** o **Berkeley**

GRUPO RIBERA EN CIFRAS:

8 hospitales en España
(4 universitarios)

1.610
camas

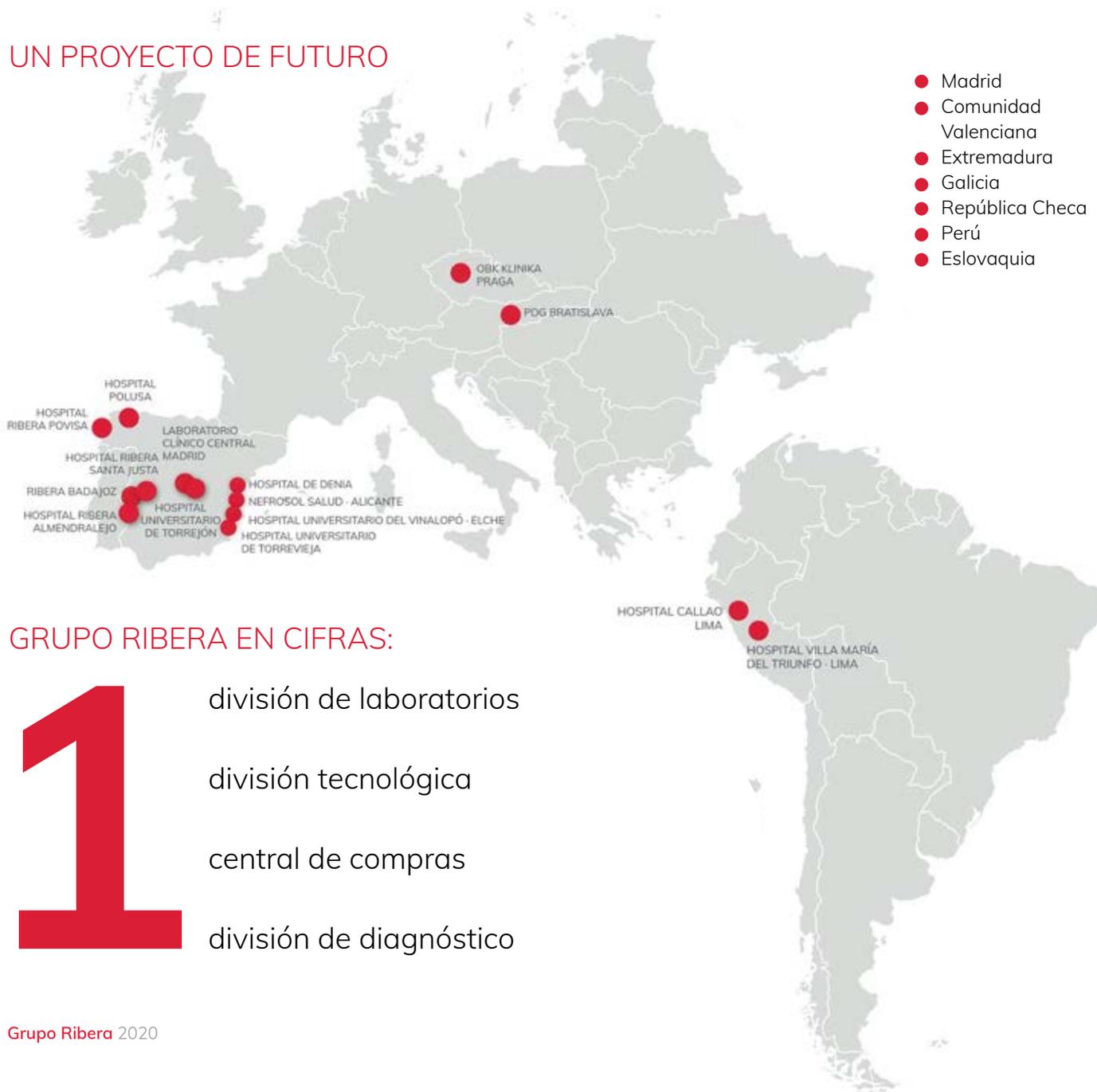
1.000.000
pacientes anuales

**Sello de calidad Joint
Commission International:**

- Hospitales Universitarios de Torre Vieja y Vinalopó, y Hospital Ribera Povisa
- Centros de salud de San Luis y Crevillent

143 premios nacionales
e internacionales

UN PROYECTO DE FUTURO



GRUPO RIBERA EN CIFRAS:

1

división de laboratorios

división tecnológica

central de compras

división de diagnóstico

GRUPO RIBERA EN CIFRAS:

91%

Índice de satisfacción de los pacientes

30%

Índice de ahorro para la administración

240.725

usuarios del portal YOsalud

5.654

profesionales



GRUPO RIBERA EN CIFRAS:

Entre las **50**

mejores empresas para
trabajar en España, según
Great Place to Work

92%

contratos indefinidos

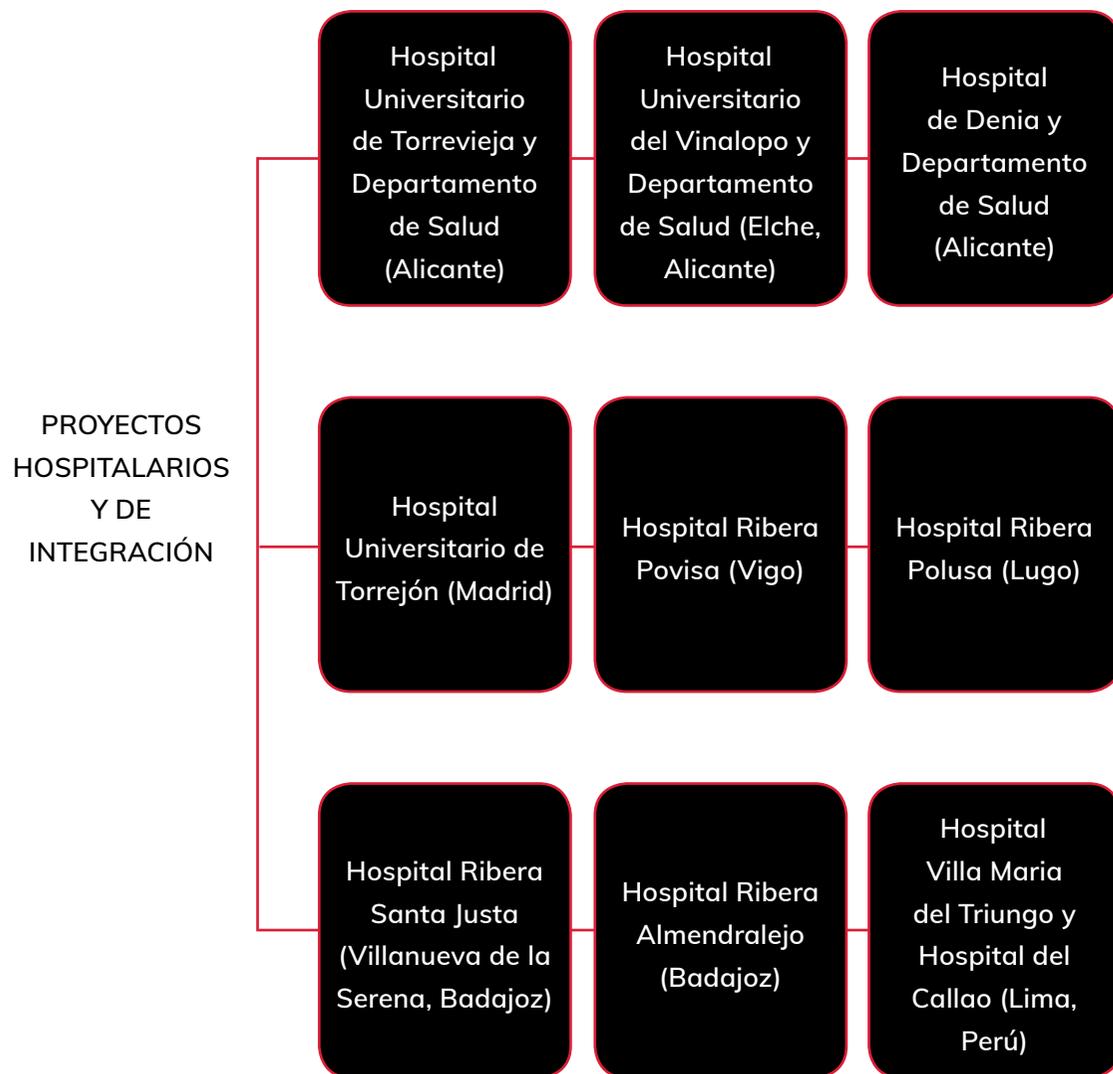
46

acreditaciones de calidad

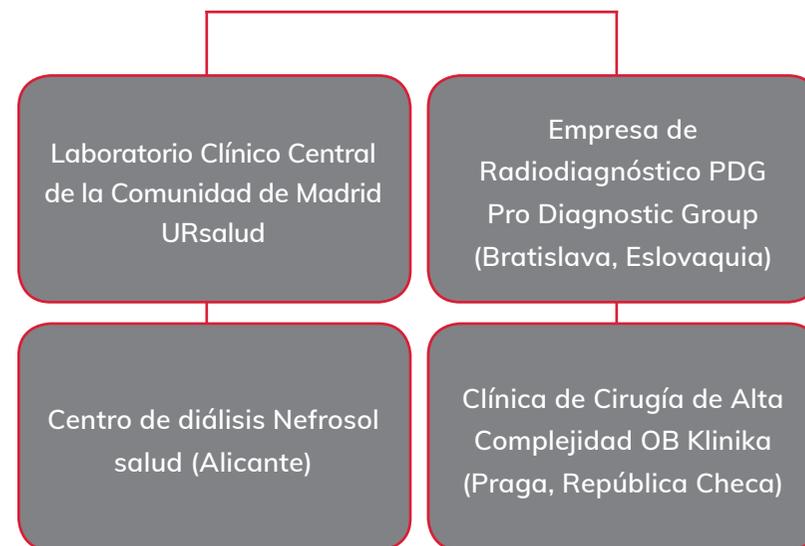
93%

profesionales que
recomiendan trabajar en los
centros del Grupo Ribera

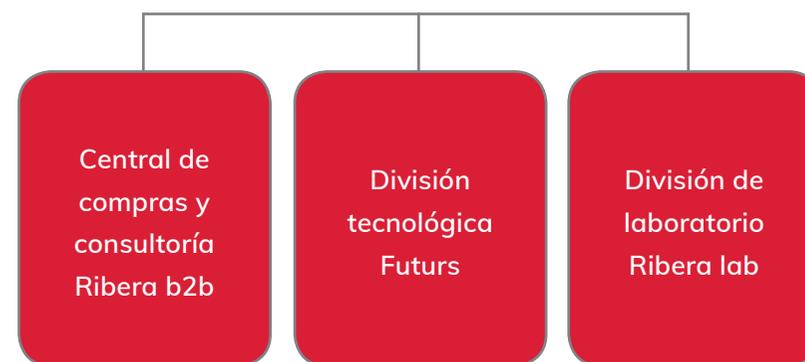
LAS 3 ÁREAS DE TRABAJO DE GRUPO RIBERA



PROYECTOS ASISTENCIALES ESPECIALIZADOS



OTRAS LÍNEAS DE ACTIVIDAD



Estructura societaria y accionarial

La sociedad cabecera del Grupo Ribera es **Primero Salud S.L.U.**, con domicilio social en calle Serrano, nº 45, Planta 2, Oficinas 2C 2D, 28001 Madrid. El **100%** de Primero Salud S.L.U. pertenece a **Centene Corporation**, una compañía líder en el sector sanitario estadounidense, incluida en la lista **Fortune 100** y que cuenta con **más de 30 años de**

experiencia en la colaboración con gobiernos estatales en Estados Unidos. Primero Salud como matriz engloba a Ribera Salud S.A. y todas sus sociedades, y a **Torrejón Salud S.A.**

El **90,1%** del capital social de **Ribera Salud S.A.** pertenece a la citada **Primero Salud S.L.U.**, mientras que el 9,9% restante

está en manos de BanSabadell Inversió Desenvolupament, S.A. El Banco Sabadell es el cuarto grupo bancario privado español. En el caso de **Torrejón Salud S.A.**, **Primero Salud S.L.U.** controla el **89,47%** de su capital, Cartera y Gestión de Infraestructuras, S.A., el 10%, y FCC Construcción S.A., el 0,53% restante.

El 100% de Primero Salud pertenece a **Centene Corporation**, líder en el sector sanitario estadounidense, habiendo sido incluida en la lista **Fortune 100**

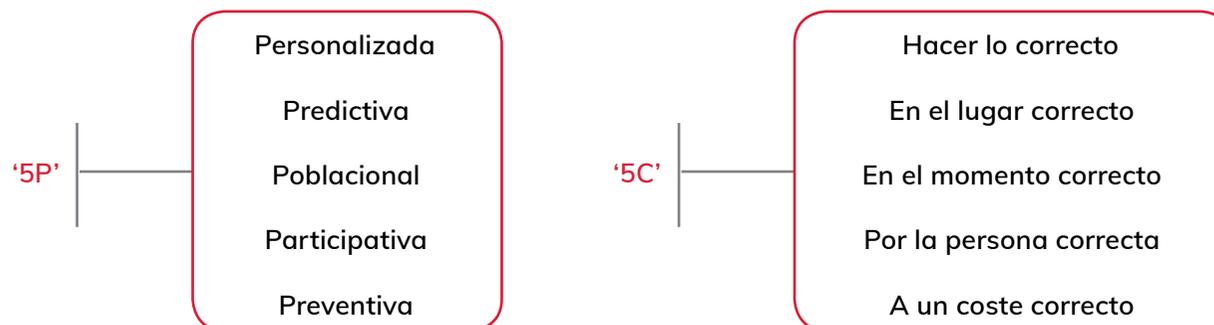
Modelo de gestión

Ribera es pionera en el desarrollo de un **modelo sanitario de colaboración público-privada** de referencia a nivel internacional. El modelo de negocio del Grupo en términos de financiación, control, propiedad y prestación en relación con la concesión y adjudicación del servicio se basa en cuatro pilares:

- **Modelo colaborativo**, en el que las instituciones trabajan conjuntamente para crear valor para la sociedad, introduciendo modelos de flexibilidad y de innovación dentro del sistema sanitario público. Para ello es fundamental el trabajo en red.
- **Integración de niveles asistenciales**, aunando la atención primaria, la atención hospitalaria, la atención domiciliaria, la salud mental y parte de servicios sociales. Todos los niveles asistenciales trabajan de un modo alineado, con objetivos comunes, para garantizar la continuidad asistencial de todos los cuidados de salud.
- **Financiación capitativa**, con un modelo que financia la salud y cuyo objetivo es conseguir el mejor estado de salud de la población. Este modelo consiste en el pago por parte del gobierno, de una cápita por habitante/año en cada Departamento de Salud. Además, los
- profesionales disfrutan de un sistema de remuneración flexible e innovador, ligado a unos indicadores de actividad y de calidad, que ayudan a que las listas de espera y los indicadores de salud sean mejores que los de los hospitales gestionados directamente por la Administración.
- **Innovación y tecnología**, que permiten implantar modelos de gestión poblacional de vanguardia y modelos de planificación de cuidados personalizados e individualizados, con el desarrollo de potentes herramientas propias.

Ribera es pionera en el desarrollo de un modelo sanitario de colaboración público-privada de referencia a nivel internacional. En el último ejercicio ha consolidado su apuesta por la diversificación hacia modelos sanitarios privados, así como hacia otras líneas de actividad

LAS '5P' Y LAS '5C' DEL MODELO DE GESTIÓN DE RIBERA



OTROS PILARES DEL MODELO DE GESTIÓN DE RIBERA

Su política de prevención y promoción de la salud tiene como objetivo asegurar el mejor estado de salud de la población.

Experiencia en modelos de integración: atención hospitalaria, primaria y sociosanitaria.

Modelos predictivos de gestión poblacional.

Principales operaciones y resultados de 2020

A pesar de la situación de pandemia por el COVID-19, durante 2020 Ribera ha consolidado su **crecimiento y diversificación** con la **adquisición de tres hospitales** y una división de **laboratorio**. Se trata del nuevo laboratorio de referencia del grupo, **Cialab**, y los hospitales **Ribera Santa Justa y Almendralejo (Badajoz)** y **Polusa (Lugo)**. Todos ellos han sumado **más de 150 camas** y más de **190 profesionales** a la capacidad asistencial del Grupo, formado también por los Departamentos de Salud de Torreveija, Vinalopó y Dénia, Hospital Universitario de Torrejón y el Hospital Ribera Povisa.

El Centro Inmunológico de Alicante, **Cialab**, cuenta con un **laboratorio de genética** (para citogenética constitucional, prenatal y oncohematológica), un **laboratorio de biopatología molecular** (para patología hereditaria, infecciosa y oncohematología) y un **laboratorio central** (para bioquímica, citometría de flujo, inmunología, anatomía patológica, hematología y microbiología).

En cuanto a indicadores financieros, el grupo ha obtenido en 2020 los siguientes resultados:

| DATO | RESULTADO 2020 |
|---------------------------------|-----------------|
| Ventas netas totales | 508.456.462 € * |
| Impuestos sobre beneficios | 715.600 € ** |
| Beneficios netos | -3.741.930 € |
| Subvenciones públicas recibidas | 73.415 € |

El **Hospital Polusa** de Lugo ofrece una cobertura asistencial general en **Lugo**. Cuenta con **97 camas, cinco quirófanos**, Unidad de Pacientes Geriátricos, Hospital de Día Oncológico, radiodiagnóstico, laboratorio clínico y una plantilla de **135 profesionales**.

El Hospital **Ribera Santa Justa** (Villanueva de la Serena, Badajoz) dispone de **29 camas**, 9 consultas externas, **tres quirófanos**, ocho camas REA, cinco habitaciones individuales, un laboratorio, una sala de curas y una sala de radiología.

Por otra parte, en 2020, **Cajalmedralejo** y el **Grupo Ribera** han alcanzado un acuerdo de colaboración a través del cual la entidad financiera cederá el edificio del **Hospital Ribera Almendralejo** en arrendamiento a Ribera para el desarrollo de sus actividades. Ribera también ha llegado a un acuerdo con el **Ayuntamiento de Almendralejo** para prestar servicios de atención domiciliaria de carácter social.

ADQUISICIONES 2020

Cialab: laboratorio especializado en el diagnóstico biológico y seguimiento clínico.

200 nuevas camas y más de 190 profesionales a la capacidad asistencial del Grupo.

3 nuevos hospitales:

Ribera Santa Justa (Badajoz)

Ribera Almendralejo (Badajoz)

Ribera Polusa (Lugo)

Los resultados presentados son de Primero Salud, S.A., siguiendo el mismo criterio de consolidación fiscal con el que se presentan todos los datos del presente informe. No se presentan datos de 2019 por un cambio en el criterio de consolidación financiera de las sociedades reportadas.

* El 1,1% de las ventas netas procede de operaciones fuera de España.

** Todos los impuestos son pagados en España.

Hitos de 2020

Ribera adquiere el laboratorio Cialab, y los Hospitales Ribera Santa Justa, Ribera Almendralejo y Ribera Polusa.



Refuerzo de los hospitales y centros sanitarios con profesionales para hacer frente al COVID-19



10 distinciones en los premios TOP 20, un ranking que mide cada año la calidad de los centros hospitalarios



Puesta en marcha de un programa on-line de hábitos saludables #CuidateEnCasa dirigido por los profesionales

Vinalopo cumple su décimo aniversario



Torrevieja constituye el Consejo Asesor de Pacientes



Vinalopó recibe una nueva acreditación para recibir MIR en 2021



Lanza #NosCuidamos, un programa de apoyo emocional para sus profesionales

Desarrolla un modelo predictivo con tecnología Microsoft que vaticina qué pacientes COVID-19 ingresados pueden necesitar atención en la UCI



Dona el equivalente a 30.000 kilos de producto de primera necesidad a varios comedores sociales de toda España



Destina 194.184 euros a diferentes causas sociales y colaboraciones con entidades



Torrevieja y Vinalopó, primeros hospitales públicos de la provincia en tener una unidad de entornos simulados



Nuevo convenio colectivo en Torrevieja



El Banco Mundial invita a Ribera a compartir su experiencia en la gestión del Covid



Ribera se incorpora como Patrono de la Cátedra de Cultura Empresarial de la Universidad de Valencia



Povisa primer hospital de España en extraer un cálculo biliar a través del hígado

Povisa recoge el premio New Medical Economics al hospital privado con mejor gestión de España

Povisa, premiado como el mejor centro sanitario privado de Galicia por Redacción Médica



Ribera y Lanzadera seleccionan tres nuevas startups



Premios Mujeres Sanitarias



11 Edición de los Premios Periodísticos Comunidad Valenciana



Torreveija y Vinalopo tienen la lista de espera más baja de la Comunidad Valenciana



Povisa inaugura un nuevo servicio de Urgencias



Torrejón recibe su segunda estrella en la Acreditación QH** de la Fundación IDIS



Apertura del nuevo Centro de Salud Integrado de Aspe

Torreveija y Vinalopo ponen en marcha la Unidad de Salud Mental Infanto-Adolescente (USMIA)



Torrejón participa en el estudio COVID-Preg

Estudio de seroprevalencia a la población de Torrejón de Ardoz



Se implanta inteligencia artificial en Vinalopó para mejorar la accesibilidad de personas con diversidad funcional



Torreveija pone en marcha una consulta de atención a niños con trastorno del espectro autista



Torreveija, Vinalopo y Torrejón renuevan la certificación de la Huella de carbono



Los centros de Ribera controlan en remoto a pacientes con insuficiencia cardíaca



Torre vieja recibe un reconocimiento nacional a la prevención de riesgos laborales



Ribera realiza test Covid a los farmacéuticos de Madrid



Povisa y Torrejón certificados por AENOR frente a la COVID



Torrejón lanza el programa online Conoce nuestro Paritorio



Torre vieja y Vinalopo renuevan la acreditación JCI

Nefrosol realiza 18.300 sesiones de hemodiálisis en un año



Santa Justa incorpora nuevos servicios, especialidades y cirugías tras la renovación de sus instalaciones



Los centros de atención primaria de Ribera atienden en 4 días frente a los 18 de media de la provincia de Alicante



La Unidad de Mama de Ribera pone en marcha la mamografía 3D con contraste



Cultura empresarial

Misión

Somos una organización responsable que trabaja para **mejorar la salud y el bienestar** de las personas, **transformando la atención sanitaria**, con un modelo que

aporta **valor a la sociedad** y contribuye a la **sostenibilidad del sistema**, a través de la innovación y la excelencia asistencial.

Manifiesto

Creemos en el derecho de todas las personas a acceder a una **sanidad excelente, humanizada y eficiente**, que cuente con el conocimiento, los profesionales y las herramientas acordes al contexto sociosanitario.

Medimos y analizamos para anticiparnos y mejorar cada día. Invertimos en **investigación, tecnología** y en los **recursos asistenciales, humanos y materiales** adecuados para ofrecerlos a todos nuestros pacientes en el momento que los necesiten. Invertimos en las herramientas que nos

permitan ser **pioneros e innovadores** para dar la mejor atención. Contamos con la tecnología como aliada para nuestros profesionales y nuestros pacientes, para ofrecer un modelo de **salud conectada**, sin fronteras, disponible dónde, cuándo y cómo se necesite.

El equipo humano, nuestra gestión clínica, la tecnología y el compromiso con la comunidad nos hacen diferentes. Apoyamos, escuchamos y formamos a nuestros profesionales para **retener su talento**. Somos una

empresa responsable. Nos implicamos con la comunidad y sus agentes sociales y contribuimos al **desarrollo local y económico** del entorno social en el que actuamos.

Apostamos por la **prevención** y por **cuidar** a las personas antes de que nos necesiten. Nuestros **pacientes** tienen acceso a las pruebas y tratamientos que necesitan en el momento oportuno, el lugar adecuado y con el profesional mejor preparado.

El equipo humano, nuestra gestión clínica, la I+D+i, la tecnología y el compromiso con la comunidad, nos hacen diferentes

Valores

- **TRANSFORMACIÓN:** Transformamos la sanidad desde la gestión para obtener los mejores resultados en **calidad y eficiencia**, creando **sinergias**, entre lo **público** y lo **privado**, para garantizar la **sostenibilidad** del sistema con una **medicina preventiva**, predictiva, **participativa, personalizada** y poblacional. Innovamos en el modelo de gestión de personas con un proyecto atractivo y justo, que incentiva el **trabajo bien hecho**.
- **ÉTICA:** Somos **sanitarios**. Nuestra vocación es de **entrega y cuidado** a los demás. Actuamos con **honestidad y transparencia** para que los pacientes se sientan seguros. Creemos en las **cosas bien hechas**, siempre con evidencia científica.
- **CUIDADO:** **Cuidamos a las personas**. Lo primero, las personas y su salud. Nos apasiona estar al lado de los pacientes, cuidarles y acompañarles. A ellos y a sus familias. Y queremos hacerlo a lo largo de todas las etapas de sus vidas.
- **COMPROMISO:** Trabajamos hoy para la sanidad del mañana. Estamos comprometidos con los pacientes y con la sociedad, para que pueda acceder a una **sanidad excelente y sostenible** en el tiempo. Estamos comprometidos con nuestros **profesionales**. Los formamos y cuidamos de su bienestar. **Queremos que se sientan felices**.

VALORES DE RIBERA

Transformación

Ética

Cuidado

Compromiso

Posicionamiento

En Ribera nos posicionamos como **referentes** en el **sector de salud**, tanto por nuestros tratamientos y atención a los pacientes, como

por nuestro interés en la mejora continua y la constante **innovación en investigación**. **Ser líderes en salud**.

Personalidad

- **EMPÁTICOS:** Sabemos cómo se sienten los pacientes y lo que necesitan. Les **escuchamos**, les acompañamos y **nos ponemos en su piel**. Nuestro trato es **familiar y cercano** porque lo más importante para nosotros son los pacientes y su **bienestar**.
- **HONESTOS:** Somos **íntegros**. La salud está por encima de todo. Tomamos **decisiones responsables** siempre pensando en los pacientes. Somos **transparentes, claros y sinceros** y todas nuestras recomendaciones están basadas en la **ciencia**.
- **VALIENTES:** No paramos de pensar en **nuevas maneras de hacer**, de tratar, de gestionar, de cuidar y de **comunicarnos** con los **pacientes**. No nos asustan los retos porque defendemos con firmeza aquello en lo que creemos.
- **IMAGINATIVOS:** Vamos siempre **un paso más allá** en todos los ámbitos. Para avanzar, para progresar, para que la **sanidad sea mejor cada día**. Y nos encanta compartir cada paso que damos con los pacientes, la sociedad y nuestros profesionales.

Empáticos
Honestos
Imaginativos
Valientes

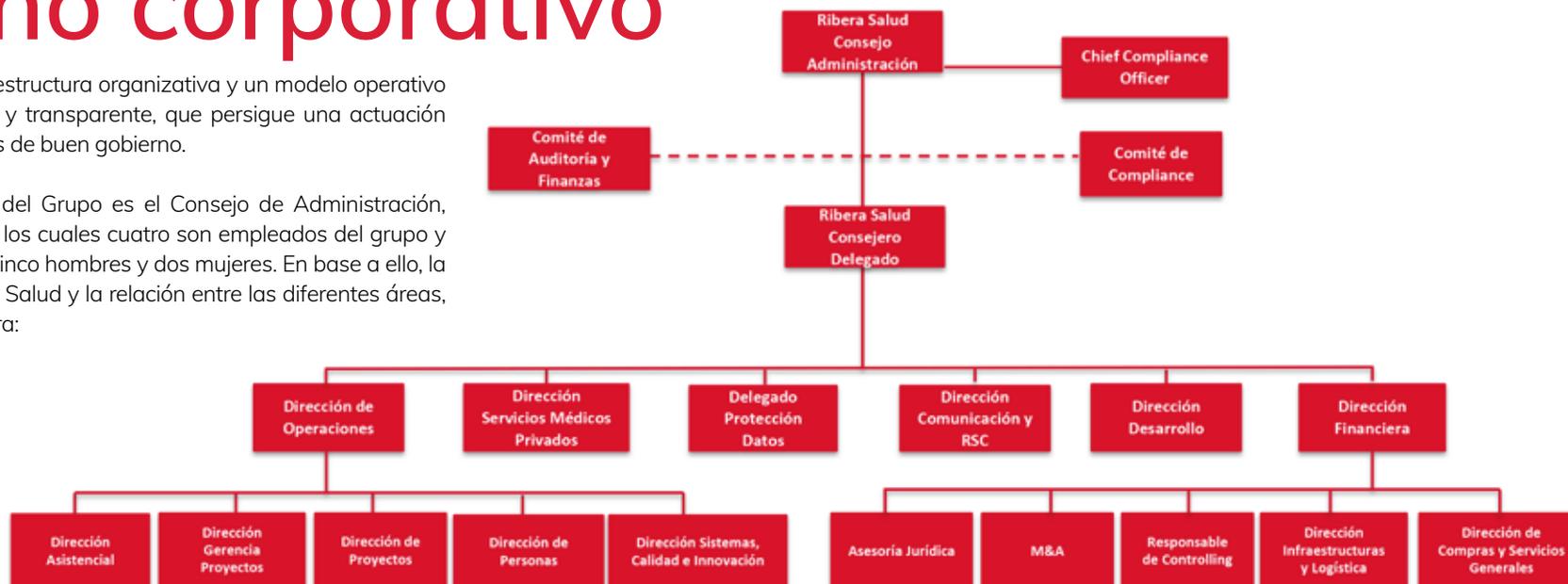


EN149:2001+A1:2009
FFP2 (SR) No. 001 L 04 030809
CE 1282

Gobierno corporativo

El Grupo Ribera dispone de una estructura organizativa y un modelo operativo de dirección y control adecuado y transparente, que persigue una actuación eficiente conforme a los principios de buen gobierno.

El máximo órgano de gobierno del Grupo es el Consejo de Administración, formado por siete consejeros, de los cuales cuatro son empleados del grupo y tres son independientes, siendo cinco hombres y dos mujeres. En base a ello, la estructura de gobierno de Ribera Salud y la relación entre las diferentes áreas, se vertebrada de la siguiente manera:



RELEVO AL FRENTE DE RIBERA SALUD

En 2020, **Alberto de Rosa** ha sido nombrado **Director Ejecutivo Europeo de Centene Corporation**, siendo relevado en el cargo de **CEO de Ribera Salud** por **Elisa Tarazona**.

De Rosa asumirá responsabilidades relativas al crecimiento y desarrollo de **nuevas oportunidades en Europa**, así como de proyectos ya existentes. Este directivo lleva 20 años en la compañía. En 1998 asumió

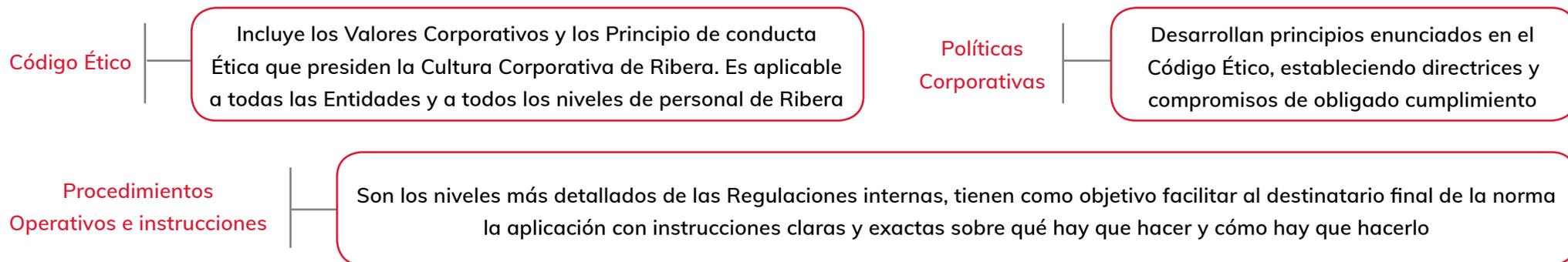
el reto de la puesta en marcha del **Hospital de Alzira**, primer centro público de gestión privada de Europa. En 2007 fue nombrado **Director General** de Ribera Salud y en 2013 asumió el cargo de **CEO**. En este último periodo ha impulsado nuevas líneas de negocio como la central de compras o la división tecnológica Futurs.

Por su parte, **Elisa Tarazona**, ha sido nombrada **nueva CEO de Ribera Salud**, donde hasta ahora ocupaba el

cargo de **Directora de Operaciones**. En este puesto, Tarazona supervisaba las direcciones corporativas asistenciales, de personas, de innovación y sistemas, y la integración de nuevos proyectos. Durante los últimos 10 años, ha ostentado diferentes posiciones, destacando su participación durante más de cinco años en el Departamento de Salud de La Ribera, donde coordinó la aplicación del primer modelo de integración Primaria-Especializada.

Estructura normativa de Ribera

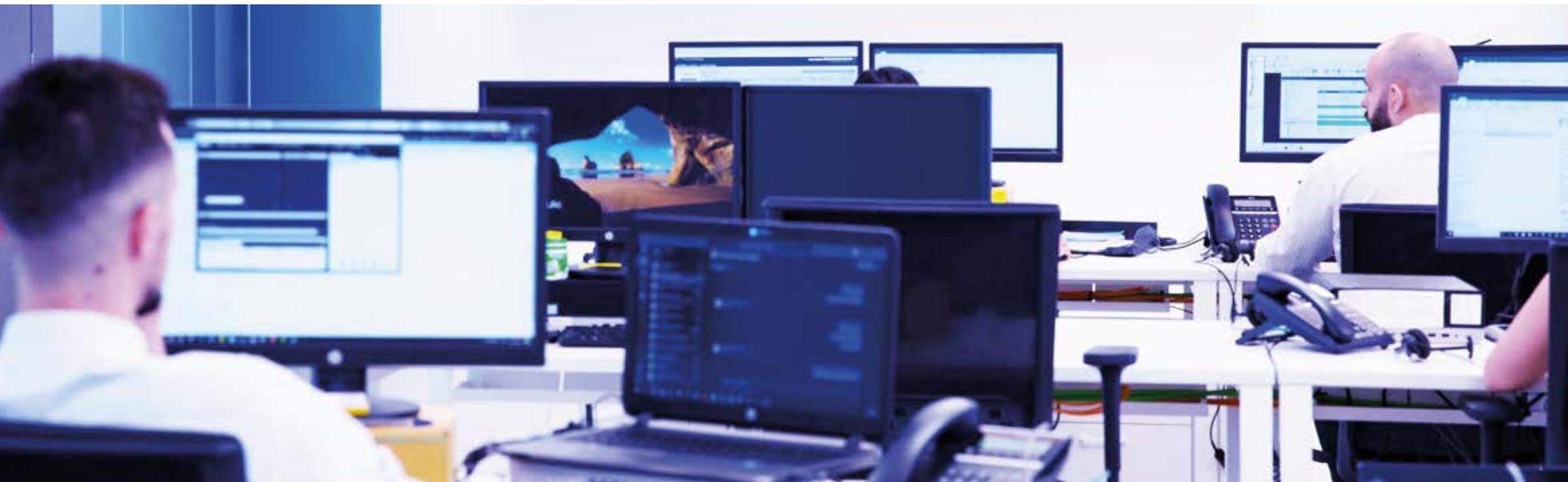
La estructura normativa de Ribera cuenta con los siguientes niveles:



Las políticas, procedimientos operativos e instrucciones están destinados a dar respuesta a los riesgos de *compliance* a los que la organización se enfrenta. En particular, durante 2020,

Ribera ha actualizado las siguientes políticas corporativas que resultan de aplicación a todas las empresas que integran el Grupo: **Código Ético**, la **Política General de Compliance**,

la **Política Corporativa de Prevención del Soborno y la Corrupción**, y el **Procedimiento de Gestión del Canal Ético**.



Comportamiento Ético

Ribera es una empresa socialmente responsable, y prioriza entre sus valores la **ética profesional**. Por ello cuenta con un **Código Ético**, que es de obligado cumplimiento para todos los profesionales del Grupo⁴. Que deberán comunicar y, atendiendo a las circunstancias, abstenerse de participar en actividades que pudieran suponer conflictos de interés.

La conducta de los profesionales debe guiarse a través de los siguientes principios:

- **INDEPENDENCIA:** Los profesionales deben actuar en todo momento preservando su independencia.
- **TRANSPARENCIA:** Los profesionales deben actuar siempre con total transparencia hacia la organización, buscando el asesoramiento previo, bien de sus superiores jerárquicos o bien del Departamento de Compliance, y recabando cuando sea necesaria la autorización previa a través de los órganos internos competentes con el objeto de prevenir y gestionar adecuadamente aquellas situaciones que puedan plantear un riesgo tanto para el profesional como para Ribera.
- **PRUDENCIA:** Los profesionales deben aplicar el **sentido común**, evitando incurrir en conductas que puedan suponer, o ser percibidas, como **prácticas corruptas** y **situaciones de conflictos de interés**, evitando llevar a cabo actividades secundarias que entren en colisión con los servicios prestados a Ribera.

El Código Ético de Ribera establece que los profesionales del Grupo guiarán su conducta a través de los principios de independencia, transparencia y prudencia

⁴ El **personal estatutario** es informado del Código Ético y de sus actualizaciones a través del Comisionado del Departamento, como responsable orgánico de este personal. No obstante, y sin perjuicio de la estricta observancia del régimen jurídico que les es de aplicación, los principios y normas contenidos en el citado Código les serán exigibles en el ejercicio de la potestad de organización funcional que los Pliegos otorgan a las empresas concesionarias de Ribera.

El Código Ético establece un conjunto de normas de conducta en relación a los pacientes, grupos de interés, otras disposiciones relacionadas con los recursos humanos como la **seguridad y salud** en el trabajo, la **diversidad**, la **igualdad** y la **no discriminación**, o con el entorno, como la **Responsabilidad Social Corporativa** y el **Medio Ambiente**.

Ribera, a través de sus políticas y procedimientos internos, muestra su firme compromiso con la **protección** y **defensa** de los **derechos** de los **pacientes**, su **seguridad** y el cumplimiento de los **principios bioéticos** en la práctica médica. Y supervisa el cumplimiento de la **normativa sanitaria**, especialmente aquella que sea de aplicación sobre **derechos y autonomía de los pacientes**.

En cuanto a la gestión de la información y la comunicación, Ribera vela por la adecuada custodia, **confidencialidad** y protección de los datos de carácter personal. El profesional debe guardar confidencialidad sobre los datos de carácter personal a los que tenga acceso y en ningún caso puede hacer un uso personal de los datos recabados por la organización.

El Código Ético estipula que “las acciones de **marketing y publicidad** se realizarán de forma clara con el fin de **no ofrecer** información **falsa, engañosa** o que pueda inducir a error a terceros”.

Ribera cuenta con el **Canal Ético**⁵, una herramienta confidencial y directa para comunicar a *Compliance* los hechos o conductas **poco éticas** que puedan suponer **incumplimientos normativos** o incluso ser constitutivas de **delito**, así como para plantear **dudas** acerca del Código Ético.

El funcionamiento de esta herramienta se regula en el **Procedimiento de Gestión del Canal Ético**. Así, las principales **garantías y derechos** de este procedimiento son:

- **CONFIDENCIALIDAD:** De todas las personas involucradas en una comunicación o investigación.
- **NO REPRESALIAS:** Directas o indirectas, para todas aquellas comunicaciones realizadas de buena fe.

- **ANONIMATO:** El comunicador tendrá en todo caso la posibilidad de realizar las comunicaciones sin necesidad de identificarse.

- **DERECHO DE DEFENSA Y CONTRADICCIÓN:** El investigado tendrá derecho a aportar todos los medios de prueba que considere pertinentes para su defensa y a formular alegaciones.

- **PRESUNCIÓN DE INOCENCIA:** Durante todo el procedimiento, hasta la emisión de resolución.

En caso de detectar conductas contrarias a la normativa interna del Grupo, las normas de aplicación o los principios y valores de Ribera, se podrán adoptar **medidas disciplinarias** según la normativa aplicable en cada caso.

Adicionalmente, los profesionales también podrán dirigirse al *Chief Compliance Officer* y/o al *Compliance Local* para resolver otras cuestiones relativas a la aplicación de políticas internas.

Ribera garantiza que las comunicaciones a través del Canal Ético cumplen los principios de: confidencialidad, no represalias, anonimato, derecho de defensa y presunción de inocencia

⁵ Disponible a través del buzón canaletico@riberasalud.es.

Prevención del soborno y la corrupción

Ribera rechaza la corrupción y el soborno en cualquiera de sus formas, compromiso que se materializa en sus políticas y procedimientos internos: Código Ético, Política Corporativa de Prevención del Soborno y la Corrupción, Procedimiento de Diligencia Debida con terceros, etc. Estas normas han sido elaboradas en cumplimiento de las disposiciones de la FCPA⁶ y las normas internacionales de normalización en esta materia.

Ribera **no permite** la realización de cualquier tipo de **aportación**, donación o contribución con cargo a su presupuesto a **partidos políticos**, federaciones, coaliciones o agrupaciones de electores.

Asimismo, no está permitido que los profesionales acepten **regalos** en metálico, tarjetas regalo u otros medios que permitan la transmisión de dinero, así como la percepción de **becas**, **subvenciones** ni ningún tipo de **retribución** dineraria o en especie que esté supeditada o pueda generar incentivos en relación a la **prescripción**, recomendación, suministro o cualquier tipo de promoción de terapias, medicamentos o cualquier producto de la industria sanitaria y farmacéutica.

Los **obsequios**, **hospitalidades**, **entretenimientos**, **invitaciones** no podrán ser aceptados/realizados si esto produce un

impacto en la imparcialidad de los profesionales para la toma de decisiones, o si pudieran considerarse **extravagantes**, **exagerados** o **inapropiados**.

Además, establece que los **gastos de viaje y representación** deberán **justificarse y serán razonables**, sin que puedan calificarse como excesivos o extravagantes. Ribera en ningún caso autoriza ni promueve la asistencia a **eventos lúdicos o de ocio** o el desplazamiento, alojamiento, estancia o manutención de **acompañantes no asistentes** al evento.

Durante 2020 se han realizado **acciones de formación** en materia anticorrupción de forma presencial y online a los principales directivos de la organización.

Además de estas políticas internas, procedimientos y controles, el Grupo expresa públicamente su compromiso contra la corrupción y el soborno. Prueba de ello es que, desde 2018, es firmante de la **iniciativa empresarial por la ética y el buen gobierno** de la **Generalitat Valenciana** y también está adherida al **Pacto Estatal contra la Corrupción** y por la **Regeneración Cívica de la Fundación por la Justicia**.

En relación a la **prevención del blanqueo de capitales**, Ribera

cuenta con controles preventivos contra las transacciones sospechosas, las actividades ilegales que pudieran estar relacionadas con el blanqueo de capitales y para prevenir que Ribera sea utilizado como vehículo para blanquear capitales.

Ribera cuenta con un **Procedimiento de Diligencia Debida** para gestionar los riesgos derivados del establecimiento de relaciones de negocio. Como el riesgo de corrupción o los riesgos reputacionales, el procedimiento establece:

- La obligación de llevar a cabo un **análisis** riguroso de los **riesgos** que conlleva la relación, de forma previa a su establecimiento.
- La aplicación y documentación de **medidas proporcionales** de diligencia debida de acuerdo al riesgo asignado.
- Mecanismos de **formalización** de las relaciones.

Durante 2020, el Grupo Ribera no ha registrado **ningún incidente relativo a casos de corrupción**, soborno y/o blanqueo de capitales, si bien se asume esto como una tarea recurrente de prevención, se continuará con la labor de supervisión y prevención de las relaciones.

Grupo Ribera cuenta con una **Política Corporativa de Prevención del Soborno y la Corrupción** que desarrolla los contenidos del Código Ético

⁶ Foreign Corrupt Practices Act, es la ley estadounidense Contra Prácticas Corruptas en el Extranjero, que resulta de aplicación a Ribera



Gestión de riesgos

El Grupo cuenta con una Política General de Compliance, en la que se describe el Programa de Compliance de Ribera. Éste se basa en siete pilares principales:

Compliance en la organización

Políticas y procedimiento

Formación y sensibilización

Líneas de comunicación

Monitoring y auditoría interna

Cumplimiento de estándares

Respuesta adecuada a las acciones detectadas

En la citada política, Ribera considera “los **riesgos de Compliance** son aquellos que se puedan materializar en **pérdidas financieras materiales** y/o **daños** contra la **integridad** y la **reputación**, que Ribera pueda llegar a sufrir como consecuencia de **incumplimientos normativos** de cualquier legislación aplicable o de la propia **normativa interna** de Ribera”.

Compliance contribuye al ejercicio de Evaluación de Riesgos que abarca la **identificación**, **análisis**, **la gestión de los riesgos** de la organización y la **valoración de las oportunidades** para el desarrollo de la estrategia de la organización. De los controles identificados en este ejercicio se lleva a cabo un **monitoring**, que abarca también la supervisión y verificación de la eficacia de los controles implantados y ejecutados, así como de la identificación de las correspondientes medidas correctivas y recomendaciones de mejora necesarias a tenor de los resultados de los controles.

Durante 2020, el Grupo Ribera ha detectado los siguientes riesgos relacionados con su actividad:

- **RIESGOS ASOCIADOS AL COVID-19:** potenciales impactos financieros, cambios de regulación y protocolos, salud laboral, retención de profesionales, etc.
- **RIESGO ASOCIADO A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES,** es especial datos de salud.
- **RIESGOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN:** brechas de seguridad, ataques informáticos, etc.
- **RIEGO ASOCIADO AL CAMBIO REGULATORIO:** asociados a calidad en la prestación de servicios asistenciales.
- **RIESGO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD:** a cambios en la regulación que puedan impactar al negocio (ej. normativa sanitaria, internacional y normas reversión).

Ribera utiliza un enfoque basado en riesgos (Risk based approach o RBA) para seleccionar aquéllos que deben ser tratados de forma prioritaria



Política de RSC

El Grupo Ribera ha desarrollado una Política de Responsabilidad Social Corporativa basada en cuatro principios de actuación relacionados con los principales grupos de interés:

- **COMPROMISO CON LOS EMPLEADOS:** Los Planes de Igualdad son el instrumento más eficaz para conseguir la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el marco de las organizaciones laborales. Desde Ribera Salud se ha promovido su desarrollo contemplando seis áreas fundamentales: el acceso al empleo, la conciliación de la vida laboral y personal, la clasificación del personal, la promoción y formación, la retribución, la salud laboral y la comunicación y lenguaje no sexista.
- **COMPROMISO CON EL ENTORNO:** La promoción de la salud es un aspecto esencial de la Política de RSC del Grupo, siendo el Plan de Promoción de la Salud y la Prevención de la Enfermedad un pilar básico para su correcto desarrollo. Se llevan a cabo charlas, talleres, escuelas de pacientes y actividades de formación y educación dirigidas a colectivos desfavorecidos y minorías excluidas.
- **COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE:** La preocupación por el deterioro medioambiental y la sostenibilidad son la base del funcionamiento de los hospitales del Grupo Ribera. Los nuevos centros construidos por Ribera cuentan con arquitectura bioclimática en los que se potencia el uso de la luz natural con sensores, sistemas enfriamiento

freecooling, sistemas de gestión centralizada para adaptar consumo a demanda, la utilización de energías renovables, etc., así como diversas actuaciones formativas para concienciación de empleados y usuarios

- **COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN Y LA SOSTENIBILIDAD DE LOS SISTEMAS SANITARIOS:** La Sanidad se enfrenta a grandes retos, como la cronicidad de muchas enfermedades, el aumento de la esperanza de vida o las terapias genéticas y esto obliga al Grupo Ribera a revisar constantemente protocolos y aplicaciones, y a explorar nuevas vías de atención al ciudadano. Desde hace años, el Grupo explora innovaciones tecnológicas en áreas como la prevención, la inteligencia artificial, la robótica o el Big Data aplicado a la asistencia sanitaria. Con todo ello, el Grupo confirma su apuesta por un modelo de gestión responsable, eficaz y eficiente, que facilita la medicina preventiva y predictiva, mide todos los indicadores de salud y los analiza para crear programas específicos de atención de calidad para los diferentes grupos de población, contribuyendo con ello a la sostenibilidad de los sistemas sanitarios.

La responsabilidad última del cumplimiento de la Política de RSC recae en el **Comité de Dirección** y, por delegación, en la Dirección de Comunicación y RSC. Esta **Dirección de Comunicación y RSC** depende de **Dirección General**, a la que debe reportar y quien establece las líneas básicas de actuación de acuerdo a las directrices del **Consejo de Administración**.

La Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Ribera se basa en el compromiso con los empleados, la promoción de la salud, el medio ambiente, los programas de apoyo a los colectivos más desfavorecidos y la innovación al servicio de la salud del mañana y de la sostenibilidad de los servicios sanitarios

Grupos de interés

Para Ribera, los grupos de interés son aquellos públicos afectados por los servicios o actividades de la organización y cuyas opiniones y decisiones influyen o impactan en la consecución de los diferentes objetivos de la organización.

En 2020, el grupo Ribera ha acometido la revisión de sus grupos de interés para adaptarlo al estado actual de los diferentes proyectos del grupo, y como fase previa a la actualización de la matriz de materialidad que tiene previsto

acometer en el próximo ejercicio. Como consecuencia de esta revisión y tras aplicar criterios de priorización, esta es la nueva clasificación, más adecuada a la realidad actual del grupo:

PÚBLICOS ESENCIALES
para la existencia del negocio



Accionistas / propietarios
Filiales sanitarias con control
Empleados

PÚBLICOS IMPRESCINDIBLES
para la continuidad y desarrollo



Pacientes
Adm. Pública reguladora
Proveedores estratégicos

PÚBLICOS IMPORTANTES
para la reputación y credibilidad



Asociaciones profesionales
Sociedad

- 1. Filiales sanitarias
- 2. Sociedad
- 3. Proveedores sanitarios estratégicos
- 4. Propietarios
- 5. Administración Pública
- 6. Pacientes
- 7. Profesionales
- 8. Asociaciones profesionales

Ribera mantiene una estrecha relación con sus grupos de interés a través de un amplio abanico de canales de comunicación que garantizan la **interacción** y la **proactividad**. A continuación, se detallan los principales canales que ofrece a cada uno de sus grupos de interés prioritarios:

- **PROPIETARIOS:** Canal Ético, Comités, correo electrónico/postal...
- **PROFESIONALES:** encuesta de clima laboral, eventos corporativos, Intranet, material divulgativo, newsletter interna, RRSS/Blog/web, sesiones formativas, etc.

- **PACIENTES:** Apps, Consejo de Pacientes, correo electrónico/postal, encuestas de satisfacción, medios de comunicación, newsletter pacientes, portal de salud, RRSS/blog/web, SAIP, sesiones formativas, visitas...

- **FILIALES:** Correo electrónico/postal, reporting/ informes periódicos, reuniones, etc.

- **PROVEEDORES ESTRATÉGICOS SANITARIOS:** Acuerdos, correo electrónico/postal, reporting/informes calendarizados, reuniones, visitas...

- **SOCIEDAD:** Apps, convenios de colaboración, correo electrónico/postal, encuestas de satisfacción, material divulgativo, medios de comunicación, newsletter pacientes, portal de salud, registro de entrada, RRSS/ Blog/web, sesiones formativas, visitas, etc.

- **ASOCIACIONES PROFESIONALES:** comités específicos, convenios de colaboración, correo electrónico/postal, foros y membresías, material divulgativo, medios de comunicación, reuniones puntuales de trabajo, RRSS/ blog/web, visitas...

Ribera mantiene una estrecha relación con sus grupos de interés a través de un amplio abanico de canales de comunicación que garantizan la interacción y la proactividad

Entorno empresarial y tendencias de futuro

El Grupo Ribera identifica diversas tendencias en el sector, relacionadas principalmente con:

- Aumento de la demanda
- Cambios regulatorios
- Consolidación del sector
- Envejecimiento de la población
- Digitalización del sector



4 Mejorando la salud

Altos estándares de calidad y seguridad

Desde el grupo Ribera se traslada y se fomenta una actitud responsable hacia los pacientes y todas las personas vinculadas a los mismos, con el objetivo de que puedan contar con **servicios sanitarios de calidad** en las condiciones de **seguridad y salud** más estrictas. El **bienestar de los pacientes** es un aspecto clave para el grupo.

Ribera dispone de un **Plan de Calidad** que establece el marco de referencia para todas las **acciones** encaminadas a mejorar la **seguridad de los pacientes** y la población a la que atiende.

En esta línea, el grupo cuenta con las siguientes **certificaciones** vigentes en 2020 con la finalidad de garantizar una asistencia sanitaria de calidad.

▪ **Acreditación Joint Commission Internacional:**

- Hospital Universitario de **Torre Vieja** y los centros de salud San Luis y Patricio Pérez.

- Hospital Universitario del **Vinalopó** y los centros de salud Plá-Vinalopó, Toscar, Carrús, Doctor Sapena y Crevillente.

▪ **Certificaciones UNE- ISO:**

- ISO 9001 (Sistema de Gestión de **Calidad**):

- **Ribera Salud**

- **B2b Salud**

- Hospital Universitario de **Torrejón** con el siguiente **alcance**: el servicio de hemodiálisis, de farmacia hospitalaria, de anatomía patológica, de esterilización, de diagnóstico por imagen y de banco de sangre.

▪ **ISO 14001: Sistema de gestión ambiental**

- Hospital Universitario de Torrejón

▪ **ISO 50001: Sistema de gestión energética**

- Hospital Universitario de Torrejón

▪ **ISO 14064-1: Gases de efecto invernadero**

- Hospital Universitario del Vinalopó
- Hospital Universitario de Torre Vieja
- Hospital Universitario de Torrejón
- Hospital Ribera Povisa

▪ **UNE 179003** (gestión de riesgos para la seguridad del paciente):

- Hospital Ribera Povisa

▪ **Certificación Protocolo frente a COVID-19:**

- Hospital Universitario de **Torrejón**
- Hospital Ribera Povisa

▪ **ISO 15189** (Sistemas de Gestión de la Calidad en laboratorios clínicos):

- Servicio de Anatomía Patológica sinergizado de los Hospitales Universitarios de Torre Vieja y Vinalopó.

Los centros de Ribera cuentan con **17** acreditaciones y certificaciones de calidad, como la prestigiosa Joint Commission International

Otras certificaciones:

- Certificación IHAN (Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia):
 - El Hospital Universitario de **Torre Vieja** y el centro de salud de Pilar de la **Horadada** están en fase 3D y el resto de centros de salud están en fase 2D.
 - El Hospital Universitario del **Vinalopó**, el centro de salud Pla Vinalopó y Centro de Salud Sapena están en fase 3D, y el resto de centros de salud están en fase 2D.
 - El Hospital Ribera Povisa está en fase 1D.
- Certificación de la Asociación Española de **Coloproctología**:
 - Unidad de Coloproctología del Hospital Universitario de **Torre Vieja**
 - Unidad de Coloproctología del Hospital Universitario del **Vinalopó**
- IHHI (Índice de Humanización de Hospitales Infantiles):
 - Hospital Universitario del **Vinalopó**
 - Hospital Universitario de **Torre Vieja**
- Acreditación **ACERCA** (modelo de acreditación de la calidad de las Unidades de Enfermedad Renal Crónica Avanzada, ERCA):
 - La Unidad ERCA del Hospital Universitario de Torre Vieja
- Certificación de la Sociedad Española de **Medicina Interna**:
 - Hospital Universitario del **Vinalopó**
- Certificación de **Hand Trauma Center**:
 - Hospital Ribera Povisa
- Certificación profesional de **TIC en salud** del HIMSS **Analytics**:
 - Hospital Ribera Povisa
- **Certificación CAT** (calidad de las prestaciones en medicina transfusional y terapia celular):
 - Hospital Universitario de **Torre Vieja**
 - Hospital Universitario del **Vinalopó**
- Acreditación **QH** a la **Excelencia en Calidad Asistencial**:
 - Hospital Universitario de Torre Vieja
 - Hospital Universitario del Vinalopó
 - Hospital Universitario de Torre Vieja
 - Hospital Ribera Povisa

EL GRUPO RIBERA RECIBE 10 DISTINCIONES EN LOS PREMIOS TOP 20

En 2020, los hospitales gestionados por el grupo Ribera han vuelto a situarse de manera destacada en la prestigiosa lista **TOP 20**, un ranking que mide cada año la **calidad** de los **centros hospitalarios** públicos y privados de toda España. Concretamente, los Hospitales Universitarios de **Torre Vieja**, **Vinalopó** y **Torre Vieja** y el Hospital de Dénia han obtenido un total de **10 premios** en distintas categorías.

Los Hospitales Universitarios de

Torre Vieja, **Vinalopó** y **Torre Vieja** han sido galardonados en la categoría **Gestión Hospitalaria Global**.

El Hospital Universitario de **Torre Vieja** se ha situado, además, entre los mejores de España en las áreas de **Digestivo**, **Riñón** y **Vías Urinarias**, y **Mujer**. Por su parte, el Hospital Universitario del **Vinalopó** también ha sido distinguido en la categoría de **Riñón** y **Vías Urinarias**. El Hospital Universitario de **Torre Vieja** también

se ha situado entre los primeros de España en **Respiratorio** y **Musculo Esquelético**, área que también ha sido premiada en el Hospital de Dénia.

Con esta nueva edición, los **centros hospitalarios** de Ribera acumulan **72 premios Top 20** desde el año 2000, que distinguen la buena labor realizada y el excelente funcionamiento desde su puesta en marcha, basada en una gestión eficiente y de la máxima calidad.

Asimismo, Ribera dispone de una **Política de Calidad** que establece los **principios rectores** de la **excelencia asistencial** que persigue el grupo y cuyo objetivo es el de mejorar los resultados de la salud e incrementar la satisfacción de los ciudadanos. Entre los principios que se establecen en la Política de Calidad se encuentra el mejorar el **enfoque preventivo de seguridad del paciente**.

Además, para Ribera es importante gestionar la seguridad desde el punto de vista de la **privacidad** de las personas usuarias de los servicios y respondiendo a las normativas vigentes en materia de tratamiento de datos personales y seguridad de la información, desarrollado conforme al Reglamento Europeo de protección de datos, la legislación aplicable en España y en las regiones en las que opera Ribera.



Listas de espera

Uno de los indicadores clave en cuanto a calidad en el servicio hospitalario es la demora quirúrgica, que indica el tiempo medio en días que llevan en lista de espera los pacientes que están pendientes de ser intervenidos en una fecha determinada.

De hecho, el tiempo de espera medio para una intervención en los **hospitales públicos** que gestiona Grupo Ribera ha

sido más bajo, a cierre de 2020, que el que presentaban todas las comunidades autónomas donde está presente.

En la siguiente tabla se muestra la demora quirúrgica a 31 de diciembre de los dos últimos años en comparación con las comunidades autónomas donde Ribera está presente.

| HOSPITAL RIBERA | 2019 | | 2020 | |
|--------------------------------------|---------------|--------------------|---------------|--------------------|
| | CENTRO RIBERA | COMUNIDAD AUTÓNOMA | CENTRO RIBERA | COMUNIDAD AUTÓNOMA |
| Hospital Universitario de Torrevieja | 39 | 90 | 40 | 125 |
| Hospital Universitario del Vinalopó | 47 | | 46 | |
| Hospital Ribera Povisa ⁷ | 62 | 53,9 | 70 | 72,9 |
| Hospital Universitario de Torrejón | 41 | 51,66 | 60 | 79,94 |

Otro indicador que habitualmente se utiliza para medir la calidad y la accesibilidad hospitalaria es la demora media de consultas externas, que es el tiempo medio que un paciente está esperando para ser visto por un especialista por primera vez.

En la siguiente tabla se muestra la demora de consultas externas a 31 de diciembre de los dos últimos años en comparación con las comunidades autónomas donde Ribera está presente:

| HOSPITAL RIBERA | 2019 | | 2020 | |
|--------------------------------------|---------------|--------------------|---------------|--------------------|
| | CENTRO RIBERA | COMUNIDAD AUTÓNOMA | CENTRO RIBERA | COMUNIDAD AUTÓNOMA |
| Hospital Universitario de Torrevieja | 43 | 58 | 32 | N/D ⁸ |
| Hospital Universitario del Vinalopó | 47 | | 46 | |
| Hospital Ribera Povisa ⁹ | 37 | 41,5 | 37 | 49,3 |
| Hospital Universitario de Torrejón | 48 | 39,89 | 26 | 38,31 |

⁷ Los datos facilitados corresponden a pacientes del Servicio Gallego de Salud (SERGAS).

⁸ La demora de consultas externas de la Comunidad Valenciana no había sido publicada a fecha de elaboración del informe.

⁹ Los datos facilitados corresponden a pacientes del Servicio Gallego de Salud (SERGAS).



Inversiones

En 2020, el grupo Ribera ha llevado a cabo diversas inversiones para garantizar altos niveles de excelencia en sus centros. Así, por ejemplo, ha reformado el **área de urgencias** del Hospital Ribera Povisa, y ha iniciado las obras de reforma del **hall principal** del centro y la modernización de las **plantas** destinadas a **hospitalización**. También se ha reestructurado el área de Pediatría con la humanización de la sala de estar.

También ha remodelado la **fachada, acceso principal y recepción** del Hospital Ribera Santa Justa con criterios de accesibilidad universal, todo ello respetando el gran valor patrimonial del edificio. Además, se han llevado a cabo importantes obras de adecuación en el interior del centro sanitario, que incluyen la reforma de sus tres quirófanos y la sala de reanimación, así como la renovación de gran parte del equipamiento e instrumental de la sala de fisioterapia y rehabilitación, y de las habitaciones de

hospitalización. Esta mejora en las infraestructuras se une a la ampliación de servicios efectuada desde que el grupo Ribera asumiera la gestión del centro; así, se ha recuperado para la población más de **20 especialidades médicas** y un servicio de **Urgencias 24 horas**.

Por otra parte, Ribera ha presentado en 2020 el **Plan Estratégico 2021-2026** para el Departamento de Salud de **Torrevieja** (Alicante), que contempla una **inversión adicional de 40 millones de euros** durante este periodo, lo que convertiría al Departamento de Salud de Torrevieja en el de mayor inversión por habitante de toda la Comunidad Valenciana. El Plan contempla la creación de la Unidad de Hospitalización a Domicilio Pediátrica y la puesta en marcha del Programa de Seguimiento en Salud Mental tras Alta Hospitalaria, así como un millón de euros para la ampliación y reforma del centro de salud de Guardamar del Segura, entre otras medidas.

Principales inversiones del Grupo Ribera en 2020

Hospital Ribera Povisa: Área de Urgencias. Inicio de remodelación hall principal y modernización plantas de hospitalización. Humanización Pediatría.

Hospital Ribera Santa Justa: Remodelación fachada, acceso principal y recepción. Reforma quirófanos y sala de reanimación. Renovación equipamiento e instrumental sala de fisioterapia y habitaciones de hospitalización. Ampliación especialidades médicas y servicio de urgencias 24h.

Planes de inversión del Grupo Ribera presentados en 2020

Departamento de Salud de **Torrevieja:**
Plan Estratégico 2021-2026 **40 M€**

Centro de Salud de **Guardamar del Segura**
(Alicante): **Plan de Inversiones 2021-2026 1 M€**



10º ANIVERSARIO DEL DEPARTAMENTO DE SALUD DEL VINALOPÓ

En 2020, el Departamento de Salud del **Vinalopó**, gestionado por grupo Ribera, ha cumplido su **décimo aniversario**. Éstas han sido las principales cifras de esta década de funcionamiento:

10 años en datos



Vídeo conmemorativo de los 10 años del Hospital Universitario del Vinalopó:



Nivel de satisfacción

En los principales hospitales y departamentos de salud que gestiona el Grupo Ribera se realizan **encuestas a los pacientes** tras haber sido atendidos en urgencias, hospitalización, consultas externas, paritorios y en la

unidad de cirugía sin ingreso para conocer su opinión. Las encuestas se basan en la **metodología NPS** (Net Promoter Score), que permite obtener un indicador para medir el nivel de recomendación de los usuarios. El indicador NPS puede

oscilar entre -100 y 100, por lo que un resultado de **más de 50, se considera excelente**. La tabla siguiente muestra los resultados del indicador NPS por hospital de los últimos dos años:



| CENTRO ¹⁰ | 2019 | | 2020 | |
|--------------------------------------|------|------------|------|------------|
| | NPS | RESPUESTAS | NPS | RESPUESTAS |
| Hospital Universitario del Vinalopó | 46 | 10.505 | 56 | 5.005 |
| Hospital Universitario de Torrevieja | 58 | 12.190 | 62 | 5.523 |
| Hospital Ribera Povisa | N/A | N/A | 58 | 1.110 |
| Hospital Universitario de Torrejón | 61 | 1.856 | 55 | 1.525 |

¹⁰ No se aportan datos de Povisa de 2019 dado que se incorporó al grupo Ribera en el año 2020.

Los hospitales universitarios del Vinapoló, Torrevieja y Torrejón, y el Hospital Ribera Povisa han obtenido en 2020 una puntuación de la encuesta de satisfacción NPS superior a 50, considerada como excelente

Las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas a los pacientes son analizadas en informes periódicos, donde se incluyen las gestiones realizadas con los detractores y las acciones planteadas para mejorar la experiencia del paciente. Se ha creado un **Comité de Experiencia** en cada hospital con los siguientes objetivos:

- Integrar la información relacionada con la experiencia del usuario de todas las áreas.
- Desarrollar nuevas formas para medir la experiencia.
- Analizar con una visión global la información.
- Llevar a cabo planes de acción que mejoren la atención al paciente.
- Unificar la respuesta al usuario.
- Detectar riesgos.

Por otra parte, en la Comunidad Valenciana y en la Comunidad de Madrid, la Consejería realiza encuestas de satisfacción anuales. Los datos ofrecidos corresponden a los últimos disponibles por parte de la Administración en el momento de la elaboración del presente informe.

Los resultados de la Comunidad Valenciana se presentan sobre 10, mientras que en la Comunidad de Madrid se presentan sobre 100 (en porcentaje).

RESULTADOS SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LOS DEPARTAMENTOS DE SALUD DE TORREVIEJA Y DEL VINALOPÓ

| | 2018 | 2019 |
|-------------------------------------|------|------|
| Media de la Comunidad Valenciana | 8,27 | 8,33 |
| Departamento de Salud de Torrevieja | 8,41 | 8,36 |
| Departamento de Salud de Vinalopó | 8,21 | 8,22 |

RESULTADOS SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE TORREJÓN

| | 2018 | 2019 |
|---------------------------------|--------|--------|
| Media de la Comunidad de Madrid | 88,23% | 89,62% |
| Hospital Universitario Torrejón | 87,28% | 85,54% |

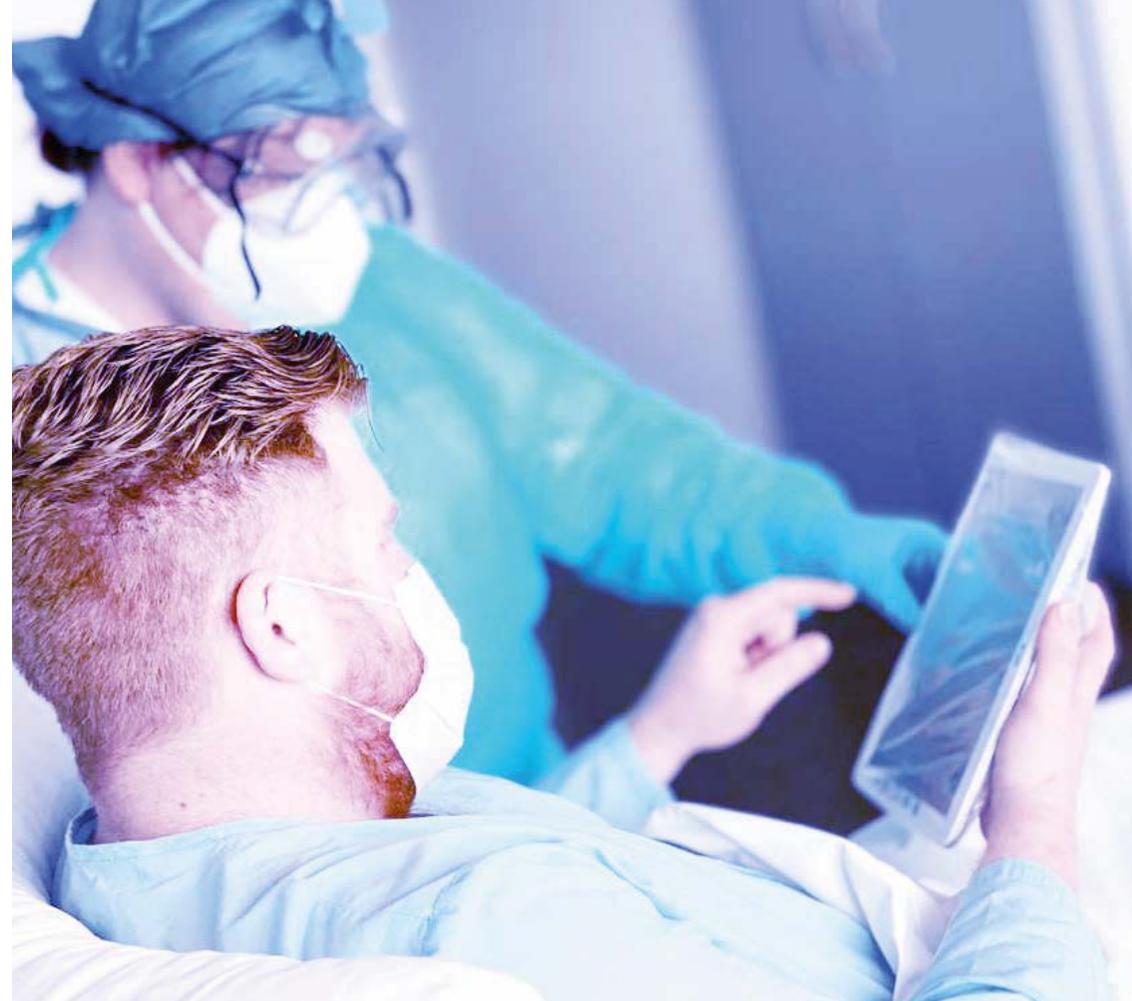
En los Departamentos de Salud **Torrevieja y Vinalopó**, así como en el **Hospital Universitario de Torrejón** se aplica el procedimiento establecido por la Consejería correspondiente en cada caso para la gestión de quejas, sugerencias y agradecimientos que da respuesta a las necesidades que manifiesta el usuario relacionadas con la atención recibida.

En el resto de centros de Ribera se aplica un procedimiento propio, en el cual se normalizan las actuaciones por parte de los diferentes actores para dar respuesta al usuario y se pueden

consultar en el gestor de procesos de la organización. Durante el año 2020 se ha trabajado en la adaptación de este procedimiento para el Hospital Ribera Santa Justa, por lo que aún no se presentan resultados.

En 2020 se ha **reducido un 20%** el número de **quejas** recibidas en Ribera, pasando de 3.574 a 2.868.

Particularmente, en el caso del Hospital Universitario de Torrejón, el **72%** de las quejas han sido respondidas en un plazo inferior a **20 días**.



VOLUMEN DE QUEJAS DE GRUPO RIBERA

| | 2019 | 2020 |
|-------------------------------------|--------------|--------------|
| Departamento de Salud del Vinalopó | 715 | 788 |
| Departamento de Salud de Torrevieja | 550 | 410 |
| Hospital Ribera Povisa | 1.354 | 958 |
| Hospital Universitario de Torrejón | 955 | 712 |
| Total | 3.574 | 2.868 |

Durante 2020, Ribera ha reducido en un 20% el número de quejas recibidas



Ribera es un grupo especializado en **proyectos innovadores** en el sector salud y, como tal, su apuesta por la **tecnología** es clave para continuar aportando valor a la sociedad, mejorar la salud y el bienestar de los ciudadanos, y contribuir a la **sostenibilidad** de los sistemas sanitarios.

Prueba de esta apuesta **Futurs**, fue fundada en 2019, con el objetivo de potenciar la **innovación**, desarrollando las mejores **soluciones tecnológicas** que requieran tanto el mercado como la sociedad.

En 2020, el Grupo Ribera estableció un **acuerdo estratégico** con **Lanzadera** para fomentar la innovación abierta y ayudar a la consolidación y crecimiento de **startups** que crean valor en el ámbito sanitario a través del programa **Corporate**.

En la primera edición del programa **Corporate** (enero 2020) se seleccionaron dos **startups**:

- **SERENMIND**, que ha desarrollado una nueva **aplicación móvil** para realizar **terapia psicológica autoguiada** en atención primaria. La fase inicial cuenta con 100 pacientes voluntarios. El asistente virtual de esta aplicación realiza unas breves preguntas al usuario cuando instala la app para personalizar el 'itinerario' de la terapia (audio, videos, textos, etc.), basado en el protocolo definido por los profesionales sanitarios. La aplicación no solo facilita las herramientas para ayudar a los pacientes, sino que ayuda a los profesionales sanitarios a realizar el seguimiento de la terapia y evaluar los resultados. Los resultados del piloto constatan una reducción de

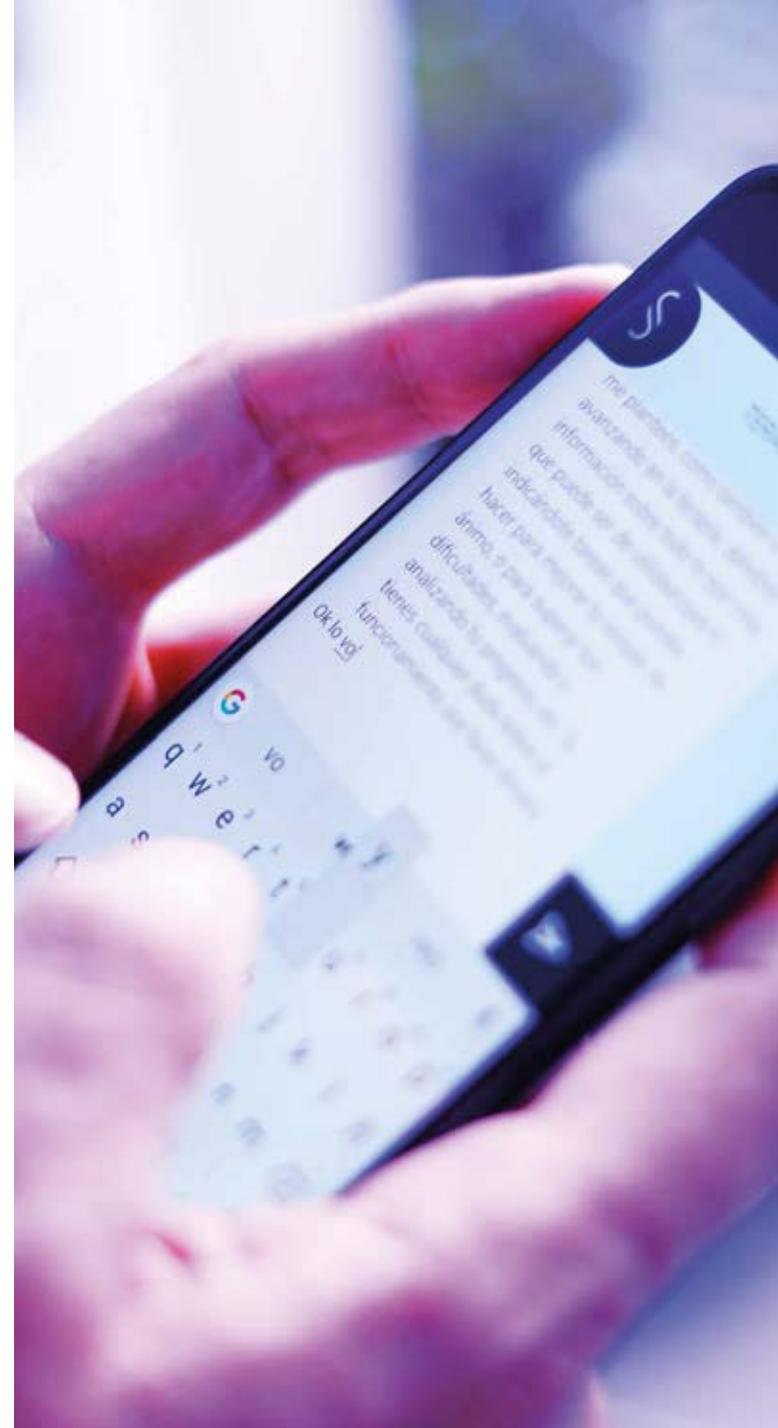
seis puntos en la sintomatología de depresión (PHQ-9), cuando el objetivo esperado era de 2, y 7,3 puntos en la sintomatología de ansiedad (GAD-7), siendo también el objetivo esperado de 2 puntos.

- **HUMANITCARE**, plataforma diseñada para recoger y **monitorizar** datos sobre **pacientes crónicos**, con el fin de anticipar las necesidades de los diferentes grupos de población. En el Hospital Universitario de Torrevieja, se ha desarrollado un programa piloto en pacientes con insuficiencia cardíaca. La aplicación móvil está conectada con diferentes dispositivos y wearables que miden constantes: pulsioxímetro, báscula, tensiómetro y pulsera de actividad. Cuando los valores están fuera de los rangos normales, se genera un aviso a los profesionales sanitarios.

Los médicos pueden así realizar parte de su trabajo a distancia, llamando al paciente para modificar la medicación, realizando una teleconsulta desde la propia plataforma o indicándole, cuando sea preciso, la visita a su médico.

Tras tres meses de seguimiento, se ha comprobado que los pacientes telemonitorizados tienen un 33% menos de probabilidad de acudir a urgencias por su dolencia y el índice de reingresos se reduce un 20% respecto de la media. Además, la estancia media de reingreso se reduce de 5,78 a 4,75.

La medición de todos esos valores permitirá crear modelos predictivos para generalizar el uso de estos dispositivos para el control remoto de pacientes con insuficiencia cardíaca, como complemento de las visitas periódicas a su cardiólogo.





Vídeo sobre el programa de telemonitorización de pacientes crónicos



En la segunda edición del programa (septiembre 2020), de las más de **100 candidaturas** presentadas inicialmente, 40 pasaron a la fase de entrevistas y análisis en profundidad del proyecto y sus equipos. Quedaron seis *startups* preseleccionadas que, tras una jornada de trabajo y presentaciones en Lanzadera, se eligieron tres proyectos para terminar de definirse y probarse en los centros de Ribera Salud.

Las **tres startups** seleccionadas desarrollan durante ocho meses un piloto para ayudarles a terminar de definir sus plataformas y aplicaciones junto a profesionales sanitarios y a testar sus proyectos con pacientes reales.

Se trata de:

- **TUCUVI**, un **cuidador virtual** con inteligencia artificial y tecnología de voz, capaz de hacer más de **100.000 llamadas al día** para programar un seguimiento de los pacientes asignados. Actualmente está trabajando con

profesionales del Hospital Universitario de **Torrejón** en la elaboración de los **protocolos clínicos** de seguimiento que, en una primera fase, están orientados a la atención de pacientes con enfermedades **crónicas respiratorias** y del **corazón**, y pacientes agudos de **COVID**.

- **LEGIT HEALTH**, una aplicación que emplea **inteligencia artificial** para el seguimiento de **patologías dermatológicas**. Se encuentran trabajando con el Servicio de Dermatología del Hospital Universitario de **Torrejón** en los protocolos y procedimientos.
- **FREEDOM AND FLOW**, que a través de su producto **Wellbeing Score** analiza y valora el **estado general de bienestar** de una persona en las dimensiones física, emocional, social y de entorno. En el **Hospital Ribera Povisa** está colaborando con profesionales para crear los perfiles y fijar los diferentes planes de seguimiento que permitan trabajar en la prevención y promoción de la salud de una forma personalizada.

Grupo Ribera mantiene un acuerdo estratégico con Lanzadera para fomentar la innovación abierta y ayudar a la consolidación y crecimiento de **startups** que crean valor en el ámbito sanitario



Vídeo sobre el programa corporate de selección de startups



Mamografías 3D

Los Hospitales Universitarios del Vinalopó y Torrejón, gestionados por el grupo Ribera, cuentan con mamógrafos 3D con contraste capaces de detectar tumores de apenas cuatro milímetros. El Hospital Universitario del Vinalopó es el único hospital público de la Comunidad Valenciana con mamógrafo con contraste, y el Hospital Universitario de Torrejón forma parte del reducido grupo de centros sanitarios madrileños que lo ofrecen. Esta tecnología es especialmente útil en pacientes con antecedentes personales de cáncer de

mama y pacientes con cáncer de mama que no pueden realizarse una resonancia magnética para valorar su extensión o la respuesta al tratamiento de quimioterapia neoadyuvante.

Se han realizado más de 1.450 pruebas diagnósticas con contraste con los mamógrafos 3D en los hospitales de Ribera Salud, que han permitido detectar lesiones tumorales que no hubieran sido visibles mediante ecografía o mamografía 3D por tomosíntesis.

Los mamógrafos 3D con contraste de Ribera

Hospitales universitarios del **Vinalopó y Torrejón**

Detectan **tumores de apenas 4 mm**

+1.450 pruebas diagnósticas

Tecnología al servicio de la integración

El grupo Ribera también pone la tecnología al servicio de la **integración** y la **accesibilidad**. Prueba de ello es el **Plan de Atención** a los Pacientes con **Diversidad Funcional** Severa o Grave con el que cuentan los Hospitales Universitarios de **Torreveija y Vinalopó**.

Entre las tecnologías incluidas en este Plan destaca el **servicio de videointerpretación Svisual**, un recurso a disposición de personas sordas o con diversidad funcional auditiva que permite incorporar en la comunicación entre el profesional y el paciente a un intérprete de **lenguaje de signos**. De esta forma, se puede realizar la conexión en cualquier momento que el profesional o el paciente lo necesite en el

Hospital y en muchos de los centros salud de los departamentos.

Además, para facilitar el entendimiento con pacientes con diversidad funcional auditiva, los departamentos de salud de Torreveija y Vinalopó cuentan con un **sistema de amplificación del sonido** en muchos de los mostradores de admisión y aviso de citas mediante **SMS telefónico**.

Otra herramienta empleada es **Dualia**, que da acceso a un **intérprete** profesional de distintos idiomas (árabe, inglés, francés, chino, etc) de manera inmediata durante las 24 horas, siete días a la semana, los 365 días al año a través de un dispositivo móvil específico.



Vídeo sobre el Programa De
Atención a Pacientes con
Diversidad Funcional

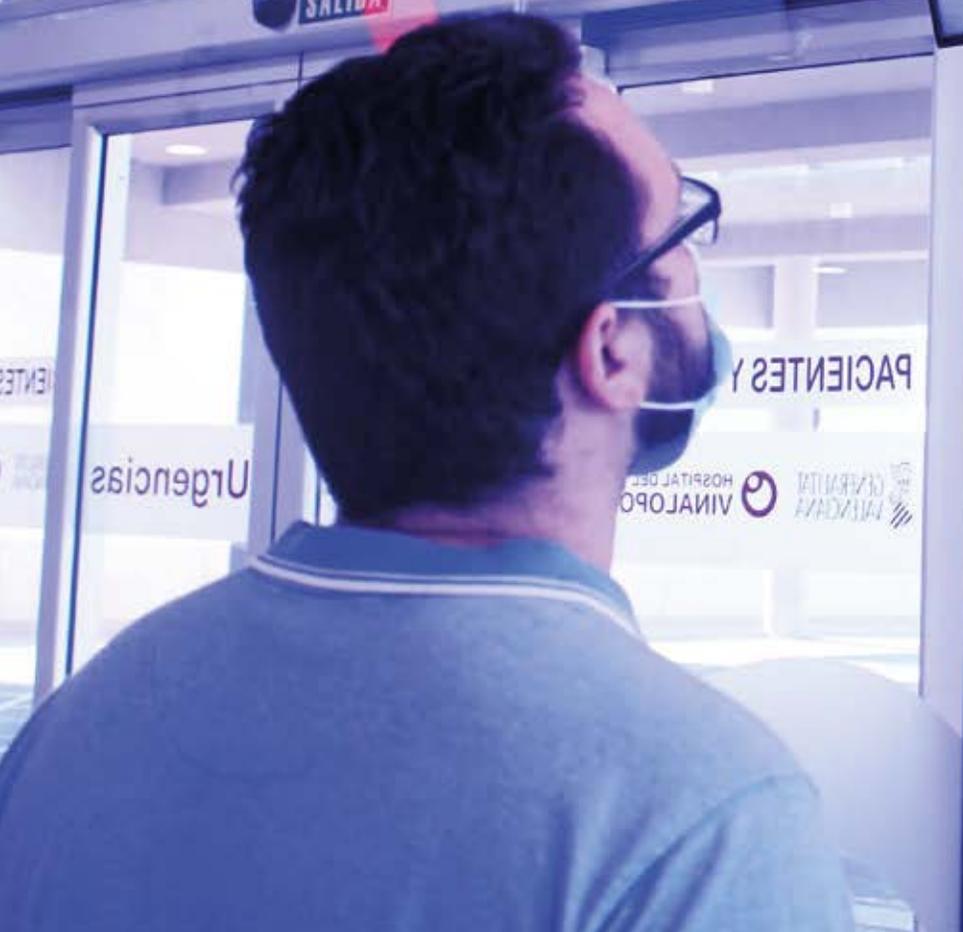


URGENCIAS

| Paciente | Ubicación |
|-----------|-----------|
| MANGO 003 | Triaje |
| BADEN 003 | Box 5 |
| ABAJO 003 | Triaje |



wifi
pacientes



SALIDA

URGENCIAS Y PACIENTES
HOSPITAL DE VALIOLA
GENERAL DE VALENCIA

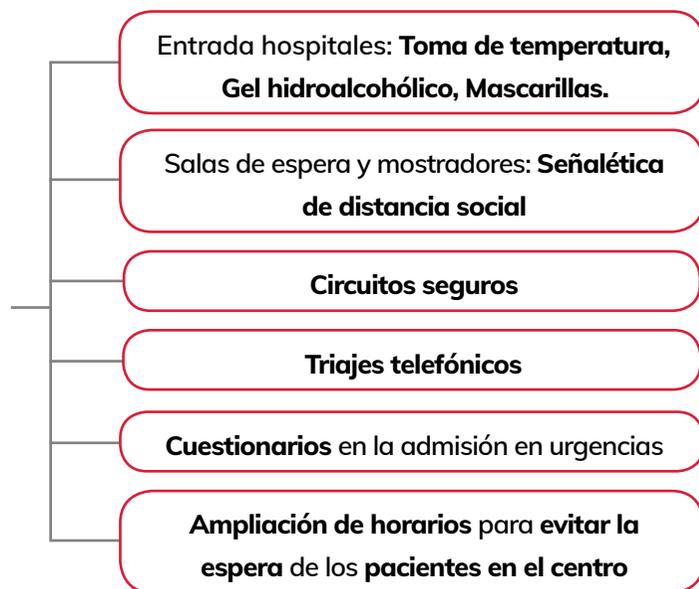
Volcados en la lucha contra el COVID-19

A lo largo de 2020, Ribera se ha volcado en la lucha contra el COVID-19. La **seguridad** de los pacientes ha sido una prioridad para el grupo. Prueba de ello es que durante la primera fase de estado de alarma, en las **entradas a los Hospitales** Universitarios de Torrevieja, Vinalopó y Torrejón, el Hospital Ribera Povisa y el Hospital Ribera Santa Justa se **tomó la temperatura** de forma generalizada a todos aquellos que accedan al centro para garantizar que es menor de 37.5°. También se controla la higiene de manos,

con el obligado uso de **gel hidroalcohólico** y de **mascarilla**, repartiendo **mascarillas** a quienes no lleven una puesta. Se han implantado **circuitos seguros** y **protocolos de protección**, vigilancia e identificación rápida de casos sospechosos. Para ello, además de los **triajes telefónicos** previos a una citación a consulta y los **cuestionarios** en la admisión en urgencias, los centros continúan colaborando estrechamente con las residencias de mayores, centros socio-sanitarios e instituciones penitenciarias, así como

con los centros de atención primaria y sus profesionales, imprescindibles en la detección de los síntomas de este virus. También se ha señalado la distancia social conveniente en las **salas de espera** y los **mostradores** de atención e información al paciente. Tras el Estado de Alarma, los hospitales de Ribera Salud volvieron a la plena actividad. Sin embargo, se llevó a cabo una **ampliación de horarios**, tanto por la mañana como por la tarde, para espaciar las agendas y **evitar la espera** de los **pacientes en el centro**.

Los protocolos de seguridad de Ribera frente al COVID-19



eSalud y telemedicina

El grupo Ribera lleva años apostando de manera decidida del por la **transformación digital**, lo que le ha permitido disponer de la infraestructura necesaria para impulsar la **eSalud** y la **telemedicina** en tiempos de coronavirus, y así asegurar que las visitas presenciales sean las realmente imprescindibles.

El **portal** de atención al paciente **YOSalud** de Ribera le permite **comunicarse a través de mensajes** con su **médico** y **enfermero**, y consultarles dudas sin necesidad de desplazamiento. A través de esta plataforma

también se puede **gestionar citas**, consultar la **historia clínica**, ver informes de alta, analíticas y citologías.

En 2020, el número de usuarios que ha utilizado la plataforma para ponerse en contacto con su referente en salud en los departamentos de Torre Vieja y Vinalopó casi se ha triplicado respecto a 2019, mientras que el número promedio mensual de mensajes intercambiados entre los profesionales sanitarios y los ciudadanos se ha incrementado un **225%**.

Además, durante 2020, el servicio YOSalud ha comenzado su despliegue en el Hospital Universitario de **Torrejón** y en el Hospital Ribera **Povisa**.

Con la pandemia, este portal ha incorporado nuevos servicios como la posibilidad de conocer el resultado de las **PCR** por vía telemática y el **servicio de rehabilitación** para pacientes con **patología cardíaca** a través de **videotutoriales**, con el objetivo de que puedan llegar con una preparación adecuada a nivel respiratorio y funcional a su cirugía.

El pasado mes de marzo, el portal de **atención al paciente YOSalud** incrementó su uso un **400%** en el Departamento de Salud de Torre Vieja respecto a marzo de 2019

Hospitalización domiciliaria

Durante la pandemia, el grupo Ribera también ha reforzado la hospitalización domiciliaria para evitar la exposición de pacientes al virus.

Así, durante el mes de marzo, los hospitales del Ribera Salud **augmentaron un 81%** el número de pacientes atendidos por las **Unidades de Hospitalización Domiciliaria (UHD)** frente al mismo mes del año anterior. Entre estos pacientes

se encuentran los casos menos graves de **COVID-19**, pero también otros muchos con **enfermedades crónicas** o con problemas de salud que han surgido durante la pandemia.

En el total del año 2020, las UHD del grupo han atendido a un **38%** más de pacientes en su domicilio que en 2019, siendo el **incremento del 88% para todo el año en el Hospital Universitario de Torrejón**.

También aumentaron los tratamientos quimioterápicos y de hemoterapia administrados en **domicilio** a pacientes con **patologías oncológicas sanguíneas** por parte de las UHD de los Hospitales Universitarios de **Torre Vieja** y **Vinalopó**, manteniendo los parámetros de calidad hospitalarios y las medidas de protección.

Durante el mes de marzo, los hospitales del Ribera aumentaron un 81% el número de pacientes atendidos por las Unidades de Hospitalización Domiciliaria (UHD) frente al mismo mes de 2019

RIBERA ESTRENA EN LA SEXTA EL DOCUMENTAL 'COVID19, LA HISTORIA DE NUESTROS HÉROES'

El pasado 13 de diciembre, el Grupo Ribera estrenó en el programa '¿Qué me pasa doctor?' de **La Sexta**, dirigido por el doctor Bartolomé Beltrán, el documental '**COVID19, la historia de nuestros héroes**', un relato audiovisual sobre cómo se vivió la primera ola de la pandemia en sus centros sanitarios, desde la llegada de los primeros pacientes COVID al Hospital Universitario de Torrejón a finales de febrero, a la preparación previa de las compras de material e infraestructuras antes del Estado de Alarma para la protección de sus profesionales, la reorganización de los servicios y la creación de circuitos diferenciados.

El reportaje audiovisual, elaborado por el equipo de Comunicación de Ribera, dirigido por Miguel

Vizcaíno y producido por el grupo, relata la implicación, esfuerzo y trabajo en equipo de todos sus profesionales, la fortaleza de sus pacientes y las muestras de solidaridad de la sociedad.

Este documental recoge **testimonios** con gran carga emocional de **sanitarios, pacientes y personal** de todos los departamentos que ponen en valor el esfuerzo individual, pero sobre todo el trabajo colectivo de los profesionales para garantizar la mejor atención sanitaria a los pacientes COVID, con multitud de acciones para **humanizar** su estancia y hacer más llevadero su aislamiento.



El grupo Ribera también ha realizado esfuerzos de innovación y desarrollo para combatir el coronavirus. Así, el equipo de Data Science de **Futurs**, la filial tecnológica de la Corporación, ha desarrollado un **modelo predictivo** que vaticina qué **pacientes COVID-19** ingresados pueden necesitar atención en la **UCI**. Este modelo analiza y procesa las variables de cada paciente para predecir su evolución de forma que asista a los profesionales en la toma de decisiones en base a datos objetivos.



Microsoft
The healthcare team at Ribera Salud used its technology partner Futurs to help implement a predictive model, based on AI, which analyzes and processes the variables of each patient to predict their evolution based on objective data analyzed by Microsoft Azure and its machine learning tools.

El Modelo Predictivo de Ribera sobre Pacientes Covid-19, caso de éxito internacional de Microsoft



Se trata de un modelo innovador, desarrollado con tecnología Microsoft, que 'aprende' a medida que evoluciona la información disponible y que ha sido valorado positivamente por el Comité de Ética de la Investigación con Medicamentos (CEIM) de los hospitales del grupo. El modelo ha sido incluido como **caso de éxito internacional de Microsoft**.

Además, el grupo ha colaborado en el **estudio sobre seroprevalencia** sobre el COVID-19 impulsado por el **Ayuntamiento de Torrejón** a través de la realización de una **prueba de anticuerpos** a una muestra de **104.299** de una población total de 139.452 ciudadanos, convirtiéndose así en el **estudio más ambicioso** realizado hasta el momento en **Europa** y en el **ámbito internacional**.

La participación de Ribera en este proyecto ha sido **altruista**, de acuerdo a su Política de Responsabilidad Social y a su compromiso con los ciudadanos.

ESTUDIO SOBRE SEROPREVALENCIA DEL COVID-19 EN TORREJÓN

Vídeo estudio de seroprevalencia:



Resultados estudio:



Por otra parte, la **Universidad Miguel Hernández de Elche** (UMH), a través de su Parque Científico, ha diseñado una **mascarilla autofiltrante** de protección respiratoria que permite, tanto al personal sanitario como a todas aquellas personas que estén en contacto con pacientes diagnosticados por COVID-19, una mayor protección y minimizar el riesgo de contagio.

Este diseño ha sido desarrollado por los técnicos del Laboratorio de Prototipado del Parque Científico de la UMH, con la estrecha colaboración de los directores médicos, médicos intensivistas y personal de prevención de hospitales de la provincia entre ellos el **Universitario del Vinalopó**.

La mascarilla consta de una carcasa de goma flexible y adaptable, y de un sistema de filtrado HEPA H13 desmontable y cambiabile. Esto último permite que sea **reutilizable**, ya que puede someterse a procesos químicos de desinfección. Además, cuenta con un diseño ergonómico y estanco que minimiza el riesgo de contagio del personal sanitario.

El grupo Ribera ha desarrollado un modelo predictivo que vaticina qué pacientes COVID-19 ingresados pueden necesitar atención en la UCI

GRUPO RIBERA COMPARTE SU GESTIÓN DEL COVID-19 EN UN WEBINAR DEL IFC (BANCO MUNDIAL)

El pasado 14 de abril, el Grupo Ribera presentó su gestión del COVID-19 en un **webinar** del **International Finance Corporation (IFC)**, organismo del **Banco Mundial**, al que asistieron **150 representantes** de instituciones públicas y privadas de **Colombia, Brasil, México y Perú**, entre otros, así como coordinadores de salud pública de distintos **gobiernos latinoamericanos**.

Los responsables de las Direcciones Asistenciales, Operaciones, Sistemas y Gestión de Personas de Ribera Salud, además de su **Consejero Delegado, Alberto de Rosa**, compartieron la experiencia del grupo en la gestión de más de **3.000 casos** de coronavirus, con **2.000 ingresos hospitalarios**, con el objetivo de colaborar en la puesta en marcha y

la actualización de procedimientos y dar consejos prácticos que ayuden a minimizar el impacto de la incidencia del COVID-19 en la población de países latinoamericanos.

De Rosa puso de relieve las que para él han sido las **tres lecciones aprendidas** de esta crisis: "La primera lección es que los planes son válidos para una semana, por lo que hay que apostar por la **flexibilidad** y la adaptación a una **situación cambiante**; la segunda es que hay que ir **por delante del virus**, y para ello se requiere del análisis continuo de escenarios y de una potente comunicación interna; y en tercer lugar, que el liderazgo de la respuesta a esta crisis debe ser un **liderazgo clínico**, y todos los demás servicios deben reforzar a la parte asistencial".

1 PARTE DEL WEBINAR:



2 PARTE DEL WEBINAR:



A high-angle photograph of a person sitting on a dark blue leather chair, using a silver laptop. The laptop screen displays a red background with a white house icon and a blue plus sign, followed by the text 'CUÍDATE EN CASA' in white and blue. The person's hands are on the keyboard and trackpad. To the left, a potted plant with red flowers sits on a white surface. The person is wearing dark blue pants and black sneakers with white laces.

**CUÍDATE
EN CASA**

Promoción de hábitos saludables

Grupo Ribera ha demostrado un compromiso histórico con la **promoción de la salud**, ya que en la prevención de la enfermedad y en la promoción de hábitos de vida saludables se encuentra uno de los ejes estratégicos de la organización. Cada año se realizan múltiples actuaciones en esta materia en colaboración con la comunidad: ayuntamientos, asociaciones de pacientes, colegios, etc.

Este año, y ante la imposibilidad de poder realizar estas actividades de manera presencial debido al COVID-19, Ribera ha trasladado su programa al formato on-line con **#CuídateEnCasa**, un itinerario formativo e informativo accesible a través de su web y canal

youtube, para que niños y adultos cuiden su **salud física, psicológica y social** durante el confinamiento y los meses posteriores.

Un programa que ha sido muy bien acogido por la comunidad, y que registra más de **700.000 visualizaciones**. La escuela de rehabilitación del Hospital Ribera Povisa encabeza este ranking donde también encontramos la escuela de fisioterapia, recomendaciones para embarazadas, consejos para pacientes con parkinson y alzheimer o para aquellos que han sufrido un ictus y talleres de *mindfulness* y salud mental.

El programa on-line de hábitos saludables **#CuídateEnCasa** de Ribera ha recibido más de **700.000 visualizaciones** en 2020

#CUÍDATEENCASA

CONSEJOS Y RECOMENDACIONES DESDE TU CENTRO DE SALUD

Todos los martes a las 10.00 horas: nuevo módulo formativo

David Valero
Fisioterapeuta

Ver programa #CUÍDATEENCASA

5

Apuesta
por el
talento



Sin duda, el año 2020 ha supuesto un punto de inflexión para las organizaciones sanitarias y para la sociedad en general, y entre todos sacaremos muchas lecciones que nos servirán para el futuro.

El grupo Ribera ha demostrado, en esta crisis sanitaria mundial que estamos viviendo, lo vital que es situar a las **personas en el centro**. Hoy, Ribera es más consciente del inmenso **valor y fortaleza** de sus **profesionales sanitarios**, de su **humanidad** y su vocación de servicio infinita; de la importancia de la confianza, la transparencia, el liderazgo, la unidad y la empatía.

Esta crisis debe servir para evidenciar que cuando se trata de la salud de las personas, debemos remar juntos con el propósito de tener y mantener **sistemas sanitarios robustos**, garantizando su eficacia y sostenibilidad en el tiempo.

En cuanto a la gestión de personas, se ha puesto en evidencia la importancia del trabajo en equipo, de la comunicación interna y del compromiso de la organización por proteger y cuidar a sus profesionales, para que ellos pudieran cuidar de los demás. Sin duda es un nuevo escenario, en el que es más importante que nunca el compromiso de todas las personas que forman parte del grupo.

Perfil de la plantilla

A pesar del impacto del COVID-19, **la plantilla** del grupo sanitario Ribera ha **aumentado un 6%** durante 2020 (294 empleados más) si comparamos las mismas sociedades y un **14%** más si sumamos las nuevas sociedades incorporadas en este periodo, hasta alcanzar los **5.517 empleados** (promedio a tiempo completo). Ribera apuesta por la **estabilidad laboral**

y es que el 92% de los contratos de puestos de estructura son **indefinidos**.

El **70%** de la plantilla está compuesta por **mujeres**. La composición por edad refleja que un **52%** de los trabajadores tiene entre **25 y 40 años**; un **44%**, **más de 40**, y un **4%** **son menores de 25**.

RIBERA REFUERZA SU EQUIPO PARA HACER FRENTE AL COVID-19

En 2020, grupo Ribera ha reforzado sus hospitales y centros sanitarios desde el inicio de la crisis del COVID-19. El refuerzo se ha aplicado en todos los centros del grupo sanitario en Madrid (Hospital Universitario de Torrejón), Comunidad Valenciana (Departamentos de Salud de

Torrevieja, Vinalopó y de Dénia), Galicia (Hospital Ribera Povisa) y Extremadura (Hospital Ribera Santa Justa), si bien es el Hospital Universitario de Torrejón donde más personal se ha destinado por estar situado en la región más afectada por esta pandemia global.

LA PLANTILLA EN CIFRAS

5.517
empleados

92%
contrato indefinido

70%
mujeres

52%
entre 25-40 años

44%
mayores de 40

4%
menores de 25

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA PROMEDIO A TIEMPO COMPLETO DE GRUPO RIBERA POR SEXO

| | 2019 | | | | 2020 | | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| | Mujeres | Hombre | Total | % mujeres | Mujeres | Hombre | Total | % mujeres |
| Total | 3.329 | 1.511 | 4.840 | 69% | 3.959 | 1.695 | 5.654 | 70% |

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA PROMEDIO A TIEMPO COMPLETO DE RIBERA POR GRUPO DE EDAD

| | 2019 | | | | 2020 | | | |
|---------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| | Mujeres | Hombre | Total | % mujeres | Mujeres | Hombre | Total | % mujeres |
| Menos de 25 | 117 | 41 | 158 | 74% | 165 | 55 | 220 | 75% |
| Entre 25 y 40 | 1.912 | 765 | 2.677 | 71% | 2.084 | 775 | 2.859 | 73% |
| Más de 40 | 1.300 | 705 | 2.005 | 65% | 1.612 | 827 | 2.438 | 66% |
| Total | 3.329 | 1.511 | 4.840 | 69% | 3.860 | 1.657 | 5.517 | 70% |

DISTRIBUCIÓN PLANTILLA (FTE PROMEDIO) POR CATEGORÍA PROFESIONAL (CORPORATIVA)

| | 2019 | | | | 2020 | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| | Mujeres | Hombre | Total | % mujeres | Mujeres | Hombre | Total | % mujeres |
| Directivos | 7 | 17 | 24 | 29% | 8 | 13 | 21 | 39% |
| Personal grado ciencias salud | 1.893 | 802 | 2.695 | 70% | 2.061 | 846 | 2.907 | 71% |
| Técnicos sanitarios y personal de apoyo | 957 | 345 | 1.302 | 74% | 1.037 | 368 | 1.406 | 74% |
| Profesionales no sanitarios | 473 | 347 | 820 | 58% | 754 | 429 | 1.183 | 64% |
| Total | 3.329 | 1.511 | 4.840 | 69% | 3.860 | 1.657 | 5.517 | 70% |

* Explicación plantilla a tiempo completo = cálculo de FTE

DISTRIBUCIÓN PLANTILLA (FTE PROMEDIO) POR TIPO DE CONTRATO/ SEXO Y EDAD

| | | 2019 | | | | | | | | 2020 | | | | | | | |
|-----------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | | Indefinido | | | | Temporal | | | | Indefinido | | | | Temporal | | | |
| | | Mujeres | Hombre | Total | % mujeres | Mujeres | Hombre | Total | % mujeres | Mujeres | Hombre | Total | % mujeres | Mujeres | Hombre | Total | % mujeres |
| Jornada total | Menos de 25 | 10,46 | 4,90 | 15,36 | 68,07% | 81,14 | 26,71 | 107,85 | 75,23% | 18,39 | 6,80 | 25,19 | 73,00% | 105,15 | 37,34 | 142,49 | 73,80% |
| | Entre 25 y 40 | 1.109,73 | 496,98 | 1.606,71 | 69,07% | 404,29 | 162,05 | 566,34 | 71,39% | 1.153,27 | 516,53 | 1.669,80 | 69,07% | 504,67 | 165,93 | 670,60 | 75,26% |
| | Más de 40 | 993,62 | 574,81 | 1.568,42 | 63,35% | 62,90 | 35,14 | 98,05 | 64,16% | 1.067,69 | 629,41 | 1.697,09 | 62,91% | 115,15 | 52,14 | 167,29 | 68,83% |
| | Total | 2.113,80 | 1.076,69 | 3.190,50 | 66,25% | 548,33 | 223,90 | 772,23 | 71,01% | 2.239,35 | 1.152,73 | 3.392,08 | 66,02% | 724,96 | 255,41 | 980,37 | 73,95% |
| Jornada parcial | Menos de 25 | 3,31 | 0,87 | 4,18 | 79,21% | 22,61 | 8,71 | 31,33 | 72,19% | 12,35 | 3,79 | 16,14 | 76,54% | 28,29 | 6,95 | 35,24 | 80,27% |
| | Entre 25 y 40 | 274,77 | 70,19 | 344,96 | 79,65% | 123,18 | 35,79 | 158,97 | 77,49% | 332,77 | 83,19 | 415,96 | 80,00% | 93,59 | 31,12 | 124,71 | 75,05% |
| | Más de 40 | 212,91 | 84,35 | 297,26 | 71,63% | 31,04 | 10,46 | 41,50 | 74,80% | 364,01 | 115,20 | 479,21 | 75,96% | 65,05 | 8,52 | 73,57 | 88,42% |
| | Total | 490,99 | 155,41 | 646,40 | 75,96% | 176,84 | 54,96 | 231,80 | 76,29% | 709,13 | 202,18 | 911,31 | 77,81% | 186,93 | 46,59 | 233,52 | 80,05% |

Despidos

En 2020 se produjeron 27 despidos (11 hombres y 16 mujeres), frente a los 23 de 2019 (16 hombres y 7 mujeres).



Remuneraciones¹

El grupo Ribera asume el compromiso de abonar una **remuneración justa** a la plantilla, no sólo con un escrupuloso cumplimiento de las normas legales y pactadas, sino adecuando dicha remuneración a la aportación, el esfuerzo y el comportamiento de cada persona, buscando la aplicación de los principios básicos de **equidad interna y externa**. En este sentido, mediante la retribución se estimulará el interés de los empleados, a la vez que se compromete con su bienestar y calidad.

REMUNERACIONES DE GRUPO RIBERA POR EDAD

| | Mujer | | Hombre | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 |
| Menos de 25 | 22.965 | 22.271 | 19.576 | 20.378 |
| Entre 25 y 40 | 29.550 | 29.641 | 34.178 | 33.687 |
| Más de 40 | 33.648 | 33.076 | 45.664 | 43.170 |
| Total | 31.414 | 31.159 | 40.258 | 38.894 |

REMUNERACIONES DE GRUPO RIBERA POR CATEGORÍA PROFESIONAL ENTRE PERSONAL INDEFINIDO

| | A tiempo completo | | | | A tiempo parcial | | | |
|---|-------------------|--------|---------|---------|------------------|--------|---------|--------|
| | Mujer | | Hombre | | Mujer | | Hombre | |
| | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 |
| Directivos | 98.887 | 97.988 | 116.260 | 112.538 | 75.180 | 89.974 | 104.548 | |
| Personal grado ciencias salud | 38.201 | 38.391 | 49.528 | 48.472 | 33.718 | 32.658 | 46.894 | 44.869 |
| Técnicos sanitarios y personal de apoyo | 21.638 | 20.883 | 20.896 | 20.147 | 23.090 | 22.296 | 24.527 | 23.238 |
| Profesionales no sanitarios | 23.639 | 23.693 | 29.051 | 28.174 | 25.370 | 24.166 | 34.425 | 30.188 |

REMUNERACIONES DE GRUPO RIBERA POR CATEGORÍA PROFESIONAL ENTRE PERSONAL TEMPORAL

| | A tiempo completo | | | | A tiempo parcial | | | |
|---|-------------------|--------|--------|--------|------------------|--------|--------|--------|
| | Mujer | | Hombre | | Mujer | | Hombre | |
| | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 |
| Directivos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Personal grado ciencias salud | 29.826 | 29.097 | 33.133 | 32.726 | 30.278 | 28.803 | 34.692 | 33.107 |
| Técnicos sanitarios y personal de apoyo | 19.174 | 18.770 | 18.544 | 18.219 | 24.251 | 19.072 | 24.926 | 19.266 |
| Profesionales no sanitarios | 18.498 | 18.148 | 20.529 | 19.531 | 21.960 | 20.722 | 26.981 | 18.882 |

REMUNERACIÓN ANUAL PROMEDIO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE RIBERA SALUD, S.A. EN 2020²

93.333,33 €

BRECHA SALARIAL EN GRUPO RIBERA

| | | | | |
|----------------------|--------|----------------------|--------|------------------------------|
| Brecha salarial 2019 | -2,72% | Brecha salarial 2020 | -2,92% | Cálculo basado en la mediana |
| | -4,27% | | -3,64% | Cálculo basado en la media |

¹ Sociedades incluidas en los cálculos de 2019:

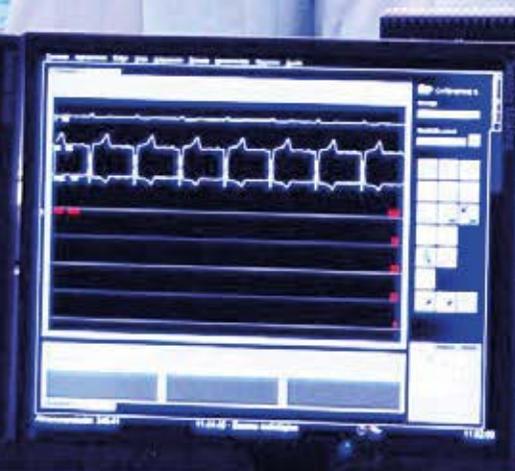
- Torrevieja Salud UTE
- Elche Crevillente Salud, S.A.
- Torrejón Salud, S.A.
- Ribera Salud Quilpro UTE
- Ribera Salud Proyectos, S.L.U.
- Ribera Salud Tecnologías, S.L.U.
- Ribera Salud, S.A.,
- B2B Gestión Integral, S.L.U.
- B2B Salud, S.L.U.
- Hospital de Povisa, S.A.

Sociedades incluidas en los cálculos de 2020:

- Torrevieja Salud UTE
- Elche Crevillente Salud, S.A.
- Torrejón Salud, S.A.
- Ribera Salud Quilpro UTE
- Ribera Salud Infraestructuras, S.L.U.
- Ribera Salud Proyectos, S.L.U.
- Ribera Salud Tecnologías, S.L.U.
- Ribera Salud, S.A.,
- B2B Gestión Integral, S.L.U.
- B2B Salud, S.L.U.

- Ribera Lab, S.L.U.
- Winning Security, S.L.
- Hospital de Povisa, S. A.

² En este caso no se aportan datos de Grupo Ribera sino de Ribera Salud, S.A., puesto que son su consejo de administración y su equipo directivo los que toman las decisiones a nivel de Grupo. No se reportan datos de 2019 por un cambio de criterio en la presentación de los datos. En 2020, todos los consejeros que forman el Consejo de Administración de Ribera Salud, S.A. son no remunerados, salvo tres consejeros independientes, dos personas físicas (hombres) y una jurídica.



Cuidando al equipo

El grupo Ribera está comprometido con la seguridad y protección de sus empleados, procurando un **entorno de trabajo confortable**, minimizando sus riesgos y asignando los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas y en el logro de unas adecuadas condiciones de trabajo.

En 2020, gran parte de los esfuerzos de Ribera han ido enfocados a gestionar la pandemia por COVID-19, implementando estrictas medidas de **seguridad, prevención e higiene** y siguiendo los criterios de Salud Pública y el **Ministerio de Sanidad**, con el objetivo de velar por la seguridad de nuestros profesionales.

Garantizar la salud de sus profesionales ha sido la máxima prioridad del grupo y velar por que la actividad de sus profesionales fuera segura, evitando y reduciendo al máximo los posibles contagios:

- Con la adopción de estrictas medidas de seguridad e higiene.

- Con un seguimiento riguroso de la **evolución epidemiológica: se han realizado más de 7.000 test** a los profesionales y al personal de los **servicios externalizados**.

- Llevando a cabo **acciones formativas en materia preventiva**.

- Con un control exhaustivo de los **equipos de protección** y adaptación de **circuitos de trabajo** e infraestructuras, entre otros.

Desde el principio de la crisis, Ribera ha velado por sus profesionales, garantizando su seguridad y protección dentro de los hospitales. Las **medidas** para proporcionar **protección, seguridad y confianza** a los empleados han sido las siguientes:

- Desde los Servicios de Medicina Preventiva, Salud Laboral y Prevención de Riesgos Laborales se trabajó y se sigue trabajando para proteger a los profesionales, creando y realizando seguimiento de los **nuevos**

circuitos, procedimientos e instrucciones acordes con las directrices marcadas por Salud Pública y Ministerio de Sanidad, y adaptándolas al grupo Ribera, con el fin de evitar el máximo de contagios por COVID-19.

- El grupo ha contado en todo momento con los **EPIS homologados** y necesarios para proteger a sus profesionales, y todos ellos han recibido formación específica sobre uso, colocación y retirada correcta de los equipos de protección individual. Todo ello ha permitido a Ribera contar con un índice de contagio tres veces inferior a la media de España.

- Identificar y adoptar medidas preventivas sobre colectivos de riesgo: profesionales sensibles, con enfermedades crónicas y/o de riesgo, así como mujeres embarazadas.

- Realizar seguimiento individualizado de cada uno de los casos sospechosos o identificados de COVID-19, así como de los contactos estrechos desde el Servicio de Salud Laboral y Prevención de Riesgos Laborales, además de su puesta en aislamiento preventivo.

La previsión en la compra de material de protección gracias a la gestión de la central de compras del grupo, así como la formación y los nuevos procedimientos y circuitos establecidos, han permitido a Ribera contar con un **índice de contagio de sus profesionales tres veces inferior a la media de España (7,35% de profesionales contagiados frente al 20% de la media nacional)**

#NOSCUIDAMOS

En 2020, Ribera ha lanzado **#NosCuidamos**, un **programa de apoyo emocional** para sus profesionales con el asesoramiento y soporte de los servicios de Salud Mental del grupo, con el fin de reforzar el **bienestar anímico de la plantilla** y facilitar un soporte psicológico en el contexto de la crisis del COVID-19. De esta manera se busca fomentar la **resiliencia** de los **equipos de trabajo** y **amortiguar el desgaste** y la indefensión que puedan surgir en este contexto para lograr, en la mayor

medida posible, que los profesionales se encuentren emocionalmente estables, respaldados y capaces para superar la situación que están atravesando.

Este proyecto ofrece **apoyo psicológico presencial** y atención emocional integral de manera individual, o sesiones dirigidas a grupos reducidos. También se ha previsto el **apoyo psicológico telemático** mediante **videollamadas**, llamadas telefónicas o mensajes de texto.

De esta manera, el programa se ajusta con **flexibilidad e inmediatez** a las necesidades del personal de cada centro.

OTRAS MEDIDAS

Se ha ofrecido la modalidad del teletrabajo a todos aquellos profesionales cuya presencia física no era indispensable. El grupo ha financiado la manutención de todo el personal, esté o no de guardia. Y se han establecido medidas de conciliación personalizadas.

Además, desde el **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales** del grupo, se han realizado en 2020 las evaluaciones de riesgos de los puestos de nueva creación y se han actualizado las evaluaciones de los puestos, centros de trabajo e instalaciones que han sufrido modificaciones, tanto organizacionales como de maquinaria e infraestructuras. Se han realizado estudios específicos de **ergonomía, psicología e higiene industrial**.

La vigilancia de la salud se ha orientado a intervenciones preventivas y se han evaluado los resultados de las mismas. Dicha vigilancia se ofrece a los trabajadores en las siguientes condiciones:

- Examen salud médico laboral previo/inicial
- Examen salud médico laboral periódico
- Otros tipos de vigilancia de la salud

A continuación, se exponen los datos de absentismo de 2020 y 2019, considerando los cuatro grandes centros de trabajo del grupo: Torrevieja, Torrejón, Vinalopó y Povisa. La naturaleza de los datos y la peculiaridad del año 2020 en cuanto a la incidencia de la pandemia de covid-19 sobre estas contingencias, hacen que estos estén en mejora y reclasificación continua. Los datos que se muestran corresponden a los últimos disponibles según las mutuas que trabajan en cada centro a fecha 15 de marzo de 2021.

ABSENTISMO

| | 2019 | | 2020 | |
|-----------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| | Días | Horas | Días | Horas |
| Accidentes de trabajo | 4.989 | 35.495 | 4.548 | 32.340 |
| Incapacidad temporal | 62.424 | 440.719 | 85.352 | 607.705 |
| Total | 67.413 | 476.214 | 89.897 | 640.045 |

ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES DEL GRUPO

| | 2019 | | | 2020 | | |
|----------------------------|---------|--------|-------|---------|--------|-------|
| | Mujeres | Hombre | Total | Mujeres | Hombre | Total |
| Accidentes de trabajo | 53 | 154 | 207 | 48 | 95 | 143 |
| Enfermedades profesionales | 2 | - | 2 | 3 | - | 3 |

ÍNDICES DE FRECUENCIA Y GRAVEDAD DE TORREVIEJA SALUD UTE

| | 2019 | | | 2020 | | |
|-----------------------------------|---------|--------|-------|---------|--------|-------|
| | Mujeres | Hombre | Total | Mujeres | Hombre | Total |
| Índice de gravedad (por mil) | 0,32 | 0,2 | 0,25 | 0,28 | 0,05 | 0,19 |
| Índice de Frecuencia (por millón) | 3,63 | 9,01 | 4,9 | 4,9 | 4,24 | 4,26 |

ÍNDICES DE FRECUENCIA Y GRAVEDAD DE ELCHE CREVILLENTE SALUD, S.A.

| | 2019 | | | 2020 | | |
|-----------------------------------|---------|--------|-------|---------|--------|-------|
| | Mujeres | Hombre | Total | Mujeres | Hombre | Total |
| Índice de gravedad (por mil) | 0,34 | 0,03 | 0,22 | 0,27 | 0,1 | 0,2 |
| Índice de Frecuencia (por millón) | 7,39 | 3,36 | 5,6 | 4,2 | 3,23 | 3,55 |

ÍNDICES DE FRECUENCIA Y GRAVEDAD DE TORREJÓN SALUD S.A

| | 2019 | 2020 |
|-----------------------------------|-------|-------|
| | Total | Total |
| Índice de gravedad (por mil) | 0,52 | 0,56 |
| Índice de Frecuencia (por millón) | 2,52 | 53,59 |



ÍNDICES DE FRECUENCIA Y GRAVEDAD DEL HOSPITAL POVISA S.A.

| | 2019 | | | 2020 | | |
|-----------------------------------|---------|--------|-------|---------|--------|-------|
| | Mujeres | Hombre | Total | Mujeres | Hombre | Total |
| Índice de gravedad (por mil) | - | - | 0,74 | 0,48 | 0,39 | 0,46 |
| Índice de Frecuencia (por millón) | - | - | 9,49 | 10,6 | 18,4 | 12,8 |

NOTA: Para el cálculo de los índices indicados no se han contemplado los accidentes in itinere, ni las recaídas. Se contemplan en los datos referenciados en las tablas los accidentes de trabajo con baja en el centro e in misión, así como las enfermedades profesionales con baja.

En 2020, no se han registrado accidentes de trabajo ni enfermedades profesionales con baja en las siguientes sociedades del Grupo:

- Ribera-Quilpro UTE
- Ribera Salud Infraestructuras, S.L.U.
- Ribera Salud Proyectos, S.L.U.
- Ribera Salud Tecnologías, S.L.U.
- Winning Security, S.L.
- Prevencor, S.L.
- B2B Salud, S.L.U.
- B2B Gestion Integral, S.L.U.
- Hospinet, S.L.

MUESTRAS DE ALIENTO

Con el COVID-19, los profesionales de Ribera han vivido seguramente algunos de los momentos más duros de su carrera. Es por ello que el grupo no sólo ha velado por su seguridad y su bienestar físico y psicológico, sino que ha querido romper la barrera del aislamiento generada por la pandemia para poder hacerles llegar muestras de afecto y solidaridad de la sociedad. Así, a través de un formulario habilitado en la web <https://rsc.riberasalud.com> y del servicio

de mensajería móvil, la ciudadanía les ha transmitido mensajes de ánimo y apoyo.

Para paliar la falta de abrazos y reuniones familiares por el Día del Padre y de la Madre, el grupo quiso sorprender a sus profesionales elaborando un vídeo en el que los hijos e hijas felicitaban a los padres y las madres felicitaban a sus hijos e hijas por estar en primera línea haciendo frente al virus.

DÍA DE LA MADRE:



DÍA DEL PADRE:



Son algunos ejemplos de las muchas muestras de apoyo y solidaridad que han recibido los profesionales del grupo y que están recogidas en la sección de "noticias responsables" de la web <https://rsc.riberasalud.com/>

Y también con motivo del **Día Mundial de la Enfermería**, Ribera quiso homenajear a sus enfermeros y enfermeras con un vídeo en el que habla de la **vocación**, de la capacidad de **sacrificio** y **entrega** a los demás, y del **compañerismo**.

DÍA ENFERMERÍA:





Formación laboral

Los programas de formación del grupo sanitario Ribera promueven la enseñanza de los **conocimientos, habilidades** y actitudes necesarias para el correcto desempeño del puesto de trabajo y, al mismo tiempo, son el punto de partida para la **promoción** y el **desarrollo profesional**. La formación está en línea con los objetivos estratégicos del grupo para tener profesionales **altamente cualificados y motivados**.

Los objetivos de la **Política, Proceso y Procedimientos de Formación** de Ribera son:

- Favorecer el **desarrollo profesional** de los empleados a través de acciones formativas que faciliten la obtención de la capacitación óptima (habilidades y conocimientos) para el desempeño de las funciones del puesto de trabajo.
- Definir y potenciar los **Planes de Formación**.
- Alinear las iniciativas formativas con el **modelo de gestión de personas** de la organización.

- Aumentar la **motivación** de la plantilla.
- Integrar la formación como vehículo para la **excelencia** que persigue el grupo.
- Establecer los cauces formales para la solicitud de acciones formativas adicionales a las establecidas en el **Plan de Formación Individual**.
- Establecer **sistemas de evaluación** de la formación que verifiquen que las necesidades de capacitación han sido cubiertas.

Los programas formativos ofrecen una potente herramienta para mejorar el desempeño de la plantilla y siendo parte fundamental de la **carrera** y el **desarrollo profesional**.

Ribera cuenta con **planes de formación anuales**, formados por actividades formativas externas e internas. Estas últimas, a su vez, pueden ser obligatorias planificadas y voluntarias (a través de itinerarios formativos específicos por categorías profesionales).

Debido a la pandemia, el grupo se ha visto obligado a anular prácticamente la totalidad de la formación presencial debido a las duras restricciones impuestas, tomando especial **protagonismo** la **formación on-line**, que se ha convertido en la mejor herramienta para impartir **formación continua** a sus profesionales.

Ribera cuenta con una **plataforma propia de formación** llamada **Galenus Campus Ribera**, que además tiene también disponible en **versión app**. Se trata de un sistema de formación e información on-line basado en la tecnología web (**e-learning**) que permite a los profesionales tener acceso de forma sencilla a contenidos formativos e informativos.

En 2020, un total de **5.339 profesionales** han participado en actividades de formación on-line de la plataforma **Galenus**. Más de **2.300 profesionales** se han formado en la puesta y retirada de EPIS, y más de **2.000 profesionales** han realizado después de la crisis pandémica inicial, una formación on-line con el objetivo de potenciar la práctica del bienestar físico y emocional.

En 2020, un total de **5.339 profesionales** del grupo han participado en actividades de formación on-line de la plataforma Galenus Campus Ribera

| GRUPO | HORAS 2020 |
|---|----------------|
| Directivos | 470 |
| Personal grado ciencias salud | 102.655 |
| Técnicos sanitarios y personal de apoyo | 23.533 |
| Profesionales no sanitarios | 9.956 |
| TOTAL | 136.614 |

No se reportan datos de 2019 por un cambio de criterio en la presentación de los datos. Las sociedades incluidas en los cálculos son Torrejón Salud, S.A.; Torrevieja Salud UTE, Elche Crevillente Salud, S.A.U, y Hospital Povisa, S.A.

Ribera garantiza 2 M€ anuales para formación de sus profesionales

RIBERA IMPULSA LA ROTACIÓN DE LOS MIR PARA CONTRIBUIR AL DESARROLLO DE SU CARRERA

Las comisiones de docencia de los centros sanitarios del grupo han gestionado en los últimos años más de **300 rotaciones externas** de profesionales sanitarios, incluidos médicos residentes (**MIR**), en diferentes hospitales de referencia en **España, Europa y Estados Unidos**.

El objetivo de Ribera es ir más allá de la cobertura de las necesidades formativas de residentes y profesionales sanitarios en sus propios centros sanitarios, y ofrecerles un **plus** en su currículum profesional. De ahí el impulso a este tipo de rotaciones que, hasta la fecha, se han organizado en las instituciones y servicios elegidos por los propios profesionales como la Unidad de Cirugía Ortopédica y Traumatológica Infantil del **Hospital Universitario La Fe** (Valencia), la Unidad de Oftalmología del **Rigshospitalet** en el **Copenhagen University**

Hospital, la Unidad Intervencionista de Hombro del Hospital for Special Surgery de Nueva York, la Unidad de Radiodiagnóstico torácico del Klinnidum der Universitat Munchen, Alemania; la Unidad de Radiodiagnóstico de Keck Hjspital of University Southerm **California** o la Unidad de Glaucoma and Advanced Anterior Segment Surgery del University **Toronto**.

Frente al cambio de modelo formativo, aprobado por el Congreso de los Diputados el pasado mes de julio, y que deja los cursos y la formación en general de los médicos residentes en manos de las administraciones públicas y sus presupuestos, el grupo Ribera ha puesto en valor la amplia oferta formativa que garantiza a los MIR, así como al conjunto de sus profesionales, con un **presupuesto anual de dos millones de euros para formación**.

RIBERA BECA LA FORMACIÓN DE 12 JÓVENES

Ribera ha decidido becar la formación de una **docena de jóvenes**, en colaboración con **GeeksHubs**, para incorporar al menos a **10 de ellos** en las nuevas **oficinas** de su filial tecnológica **Futurs** en **Madrid**.

Se trata de un aprendizaje **bootcamp in house** durante ocho semanas. Los **bootcamps** son programas de formación especializados y diseñados para que los alumnos desarrollen habilidades y competencias de forma intensiva y práctica. De hecho, dada la orientación eminentemente práctica de los **bootcamps**, los jóvenes seleccionados en este programa desarrollan la formación en un entorno muy similar al que experimentarán en el futuro trabajo, lo que les permite empaparse de la cultura de la empresa mientras amplían su formación en las áreas requeridas para los puestos que se ofertan.

Por la igualdad

La igualdad de oportunidades y la gestión de la diversidad están incluidas en la gestión de Ribera como elementos clave, asumiendo compromisos en esta materia que guíen el comportamiento de todas las personas que conforman su equipo humano.

En este sentido, el grupo cuenta con normativa interna que recoge directrices en relación al comportamiento fomentando el respeto por la **diversidad y la igualdad**, y la **no discriminación**, conductas recogidas tanto en su Código Ético como en el Código de Conducta.

Las medidas adoptadas para abordar una gestión efectiva y fomentar la igualdad de trato y de

oportunidades en los centros de trabajo que representan el mayor porcentaje de la plantilla a lo largo de 2020 han sido las siguientes:

- Establecimiento de protocolo específico para encauzar denuncias o reclamaciones de supuestos casos de acoso moral, **sexual o por razón de sexo**.
- Procedimiento para saber cómo actuar ante una agresión física, verbal o moral.
- Protocolo específico que se activa para el desarrollo de medidas de protección contra la **violencia de género**.



LAS MUJERES
EN EL GRUPO RIBERA

3.959
empleadas

70%
de la plantilla (1,24 puntos
porcentuales más que en 2019)

60%
son médicas

56%
de los puestos de responsabilidad
están ocupados por mujeres

En **26**
de 39 especialidades las mujeres
son mayoría

Plan de igualdad

El principio de igualdad se encuentra reconocido tanto a nivel internacional, como en la propia legislación estatal. El artículo 14 de la Constitución Española proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo. Asimismo, la **Ley Orgánica 3/2007**, de 22 de marzo, para la **igualdad efectiva de mujeres y hombres**, tiene como objeto hacer efectivo el derecho de **igualdad de trato y de oportunidades** entre mujeres y hombres, en particular mediante la eliminación de la discriminación de la mujer en cualquiera de los ámbitos de la vida.

En el ámbito laboral, la citada ley establece el deber de las empresas de respetar el principio de igualdad, para lo cual obliga a adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo. El **Plan de Igualdad** es el instrumento más eficaz para conseguir la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el marco de las organizaciones laborales.

El compromiso del grupo sanitario Ribera durante el año 2020 ha sido continuar trabajando para implantar y desarrollar las iniciativas que integran la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, dirigiendo dichas acciones a reforzar la importancia de la conciliación entre vida personal, familiar y laboral de mujeres y hombres. Y seguir impulsando este principio con el objetivo de mejorar el grado de bienestar de los profesionales que desarrollan su labor en Ribera de forma proactiva, empleando todas las herramientas disponibles.

Durante 2019, el grupo aprobó el II Plan de Igualdad para los Departamentos de Salud de Torrevieja y Vinalopó y en el año 2020, el **II Plan de Igualdad para el Hospital Ribera Povisa**. Todos estos planes de igualdad incluyen un conjunto de acciones para cuatro años con la voluntad de llevar a cabo medidas dirigidas a mejorar las actuales condiciones en materia de igualdad entre mujeres y hombres, así como para el colectivo LGTBI y profesionales con diversidad funcional.

Algunas de las medidas incluidas en estos planes de igualdad son las siguientes:

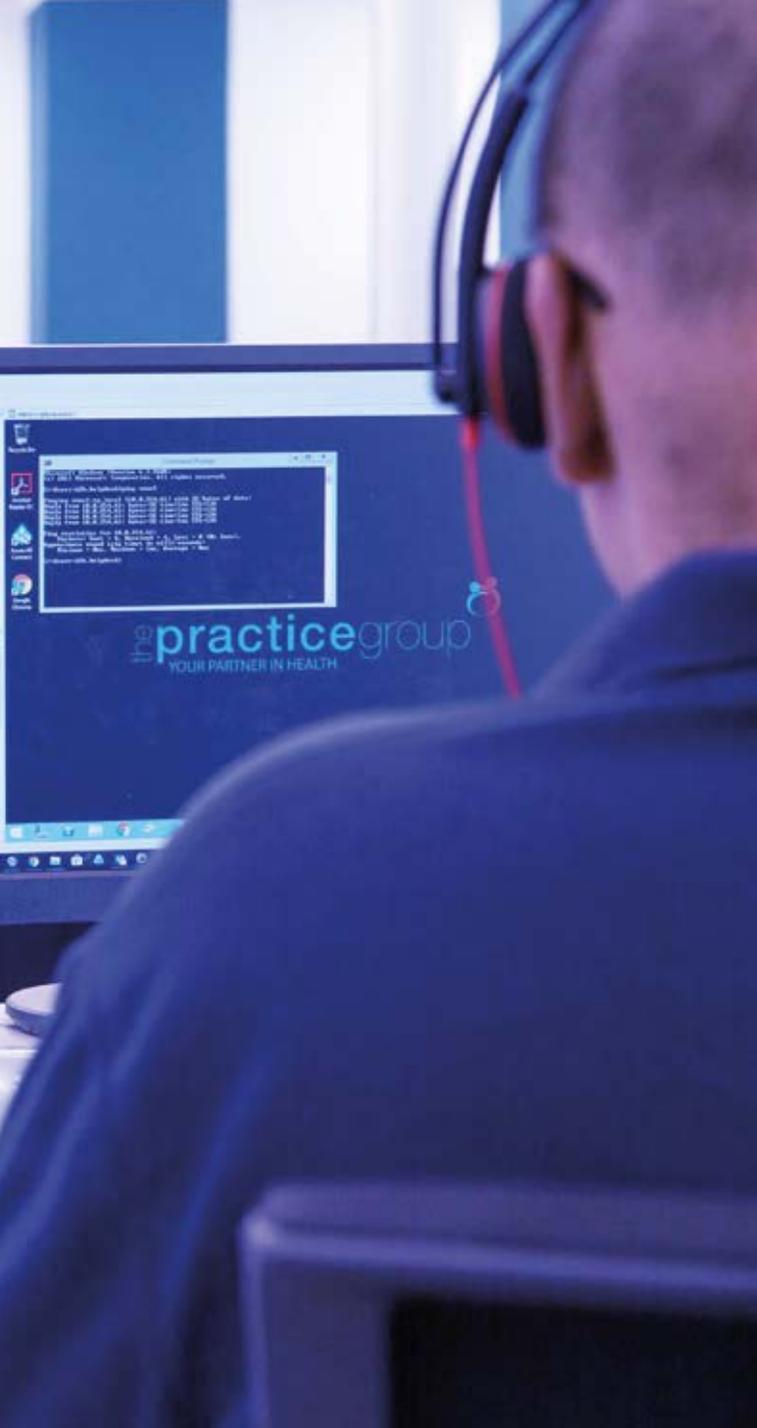
- Portal de **formación on-line** y una **aplicación** que se ha desarrollado con el objetivo de facilitar el acceso a la formación desde cualquier lugar.
- **Jornada intensiva** para el personal no asistencial en el periodo vacacional de **verano**, con el objetivo de poder disfrutar las tardes (hasta el 15 de septiembre para que coincida con el inicio del curso escolar).
- **Teletrabajo** para las familias monoparentales, así como a los/las trabajadores/as con hijos/as con diversidad funcional reconocida.
- Los profesionales con **diversidad funcional** reconocida tienen derecho a una **reducción de jornada** con reserva de puesto y a una **excedencia** con reserva de puesto durante un mínimo de tres meses y máximo de dos años.

Durante el año 2020, el grupo ha aprobado el II Plan de Igualdad para el Hospital Ribera Povisa

'GUERRERAS'

Con motivo del Día Internacional de la Mujer, Ribera quiso homenajear a sus empleadas con el videoclip de la canción 'Guerreras', compuesta por una de sus profesionales, Shani Ormiston. Este tema visibiliza que la vocación, el trabajo en equipo y el esfuerzo son compatibles con la conciliación y entrega al servicio de los pacientes.





Contra la violencia de género y el acoso sexual

El grupo sanitario Ribera, en su empeño de salvaguardar la dignidad de toda su plantilla, se compromete a crear y/o mantener un entorno laboral respetuoso con la dignidad y con la libertad personal, no tolerando situaciones de **acoso, tanto sexual como moral**.

En el grupo cuentan con **medidas de protección contra el acoso moral, sexual y por razón de sexo**, y se llevan a cabo diversas acciones formativas en relación a la violencia de género durante todo el año y dirigidas a todo el personal del grupo.

HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS EN 2020 EN MATERIA DE IGUALDAD Y VIOLENCIA DE GÉNERO EN GRUPO RIBERA

| NOMBRE CURSO | MODALIDAD | Nº Horas |
|---------------------|-----------|--------------|
| Violencia de Genero | On-line | 990 |
| Igualdad de Genero | | 2.200 |
| TOTAL HORAS | | 3.190 |

*Datos correspondientes a Torreveja Salud, Elche Crevillente Salud, S.A.U., y Hospital Povisa, S.A.

DETECCIÓN PRECOZ DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Los departamentos de salud de **Torreveja y Vinalopó** han sido los que más **casos han reportado** en el marco del **Programa de Cribado Universal Contra la Violencia de Género** de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, según datos oficiales del mismo organismo.

El objetivo del protocolo de cribado de violencia de género es fomentar las **detecciones precoces** de casos de violencia de género en mujeres mayores de 14 años atendidas en centros de salud por los

profesionales sociosanitarios que tienen atención directa con mujeres.

Tras la detección de un caso positivo, los profesionales sanitarios de los centros de salud y servicios de urgencias hospitalarias activan los **protocolos especializados**, derivando a los recursos pertinentes con los que cuenta la Administración para proteger a las víctimas, que son el Centro de Mujeres 24 horas, los Servicios Sociales, la Policía y la Guardia Civil.

Fomento de la conciliación

La **flexibilización** y adaptación de los **horarios** de entrada y salida, los acuerdos de **reducción de jornada**, e incluso los **traslados internos** hacia puestos de la misma categoría con horarios más favorables, están totalmente integrados dentro de las políticas activas de la Dirección de Personas de Ribera.

El grupo ofrece a sus profesionales un interesante paquete de beneficios que incluye una extensa gama de programas de **flexibilidad**, **beneficios sociales** y oportunidades de crecimiento profesional que reconocen sus contribuciones y prestaciones individuales. También programas específicos para ayudarles a equilibrar la **carrera profesional** con un estilo de **vida saludable** que implica la **familia**, **los amigos** y **la sociedad** en la que se desenvuelven.

Algunas de las medidas tomadas en este sentido son: la **retribución flexible**, con ventajas fiscales y no fiscales, guardería, tarjeta transporte, formación, ticket restaurante, seguro de salud, seguro de ahorro, seguro de accidentes, seguro de vida y seguro de incapacidad temporal.

En relación con la **conciliación**, en aras de trabajar y promover un entorno laboral que abogue por el bienestar de todas las personas, Ribera concede permisos por interés particular de 15 días a tres meses. En términos más concretos, en el Hospital Ribera Povisa se facilita la reducción de jornada como ayuda a la conciliación familiar.

Además, los departamentos de salud de Torrevieja y Vinalopó ofrecen:

- Permisos no retribuidos en caso de separación y divorcio.
- Ampliación de excedencia por cuidado de hijo/a hasta los cinco años.
- Ampliación acumulación de lactancia hasta un mes.

El Hospital Universitario de **Torrejón** dispone, entre otras cosas de:

- Una **Escuela Infantil concertada, situada en el mismo recinto del Hospital**, con preferencia de acceso para empleados y con horarios que, según demanda, se intentan adaptar a la mayoría de los turnos laborales de las personas que conforman la compañía.
- Apoyo a profesionales con hijos con diversidad funcional mediante un horario flexible a la entrada y salida del trabajo.
- En caso de adopciones internacionales, se pone a disposición de los empleados la excedencia con reserva del puesto laboral durante un máximo de tres meses.
- **Excedencia voluntaria de cooperación y ayuda humanitaria** con reserva del puesto de trabajo.



Ante la situación de pandemia, se ha requerido de una dedicación y una entrega especial por parte de los profesionales sanitarios de Ribera, pero además el grupo ha tenido que adaptarse a la nueva situación de **conciliar** la labor profesional con el cuidado de menores debido a la **suspensión de la actividad docente**. Entender las necesidades particulares de cada persona y responder a ellas facilitando en todo momento la conciliación ha sido una de las principales premisas de Ribera. Las medidas para hacer frente a esta situación han sido:

- Fomentar el **teletrabajo** en personal asistencial y no asistencial utilizando y facilitando los medios y aplicaciones del grupo.
- **Reorganizar los turnos** para profesionales con dificultades para conciliar y adaptaciones de jornada entre otras.

Con la vuelta progresiva a la actividad presencial en los centros de trabajo se establecieron una serie de premisas con el objetivo de que los profesionales pudieran conciliar:

- Proponiendo parcialmente o por turnos, junto con la actividad presencial, el **teletrabajo** para aquellos profesionales que no realizaran actividad asistencial.
- Para profesionales con actividad asistencial con dificultades justificadas para el cuidado de sus hijos durante el periodo en el que los centros educativos permanecieron cerrados, se propusieron cambios de turnos de trabajo.
- Se ofrecieron otras alternativas para ayudar a la conciliación:
 - Solicitar periodo vacacional durante aquellas semanas
 - Reducción de jornada por cuidado de hijos y/o familiares
 - Excedencia por cuidado de hijos y/o familiares
 - Adaptación jornada de trabajo para facilitar la conciliación

Por otra parte, el grupo Ribera se encuentra actualmente en proceso de definición de sus políticas específicas de regulación de la **desconexión laboral**, con el fin de ordenar la utilización de los dispositivos y herramientas digitales puestas a disposición de los profesionales, fuera del entorno de trabajo.

Con el COVID-19,
el grupo Ribera ha
facilitado en todo
momento la conciliación
de la labor profesional con
el cuidado de menores a
raíz de la suspensión de
la actividad docente

PERMISOS

| | 2019 | | | 2020 | | |
|---|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| | Mujeres | Hombre | Total | Mujeres | Hombre | Total |
| Excedencia cuidado menor hasta los cinco años | 300 | 35 | 335 | 280 | 31 | 311 |
| Excedencia periodo vacaciones con hijos/as entre 5 y 12 años | 50 | 10 | 60 | 51 | 7 | 58 |
| Lactancia acumulada de disfrute entre padre y madre | 133 | 23 | 156 | 164 | 41 | 205 |
| Excedencia para la realización de estudios | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 |
| Excedencia voluntaria de cooperación y ayuda humanitaria. | 4 | 1 | 5 | 1 | 0 | 1 |
| Día de cumpleaños | 1.022 | 411 | 1.433 | 938 | 370 | 1308 |
| Dos días naturales y consecutivos por parto natural o cesárea de parientes de hasta segundo grado de consanguinidad | 18 | 2 | 20 | 9 | 1 | 10 |
| TOTAL | 1.529 | 484 | 2.013 | 1.446 | 451 | 1.897 |

Organización del trabajo

La apuesta por la mejora de las condiciones laborales en relación a la conciliación, **flexibilidad** y en general en materia de jornada y **organización del tiempo de trabajo**, siempre ha sido un firme compromiso para Ribera más allá de los requerimientos legales en esta materia.

La gestión del horario laboral ha sido una de las prioridades del grupo a lo largo del 2020. Todas las personas que conforman la plantilla han tenido acceso desde cualquier ubicación a su **portal del empleado** y **portal de turnos** para poder realizar consultas o gestionar solicitudes de **vacaciones, permisos o días de libre disposición**. Además, en cuanto a registro de jornada, se ha implantado el **fichaje facial** en el Departamento de Salud de Torre Vieja, Nefrosol Salud, Hospital Universitario de Torrejón y Hospital Ribera Poviša.

Todos los mandos intermedios cuentan con una serie de herramientas eficaces para una perfecta planificación y un control de las jornadas anuales, integradas todas ellas en los programas clínicos y de gestión de Ribera: **Meta4** (Recursos Humanos), **Florence** (Actividad Clínica) y en aplicación de la Ley 8/2019 programas de planificación de turnos y registros de jornada.

Durante el año 2020 se ha implantado el **programa planificador y gestor de turnos** en **Nefrosol Salud**, el Hospital Universitario de Torrejón y el Hospital Ribera Poviša.

En este periodo, las **jornadas ordinarias máximas** de los profesionales de Ribera se han situado alrededor de las **38,5 horas semanales** de promedio en cómputo anual.



Durante el año 2020 se ha implantado el programa planificador y gestor de turnos en Nefrosol Salud, el Hospital Universitario de Torrejón y el Hospital Ribera Poviša

Impulso de la diversidad

Ribera sostiene la base de las actuaciones de todas las personas que conforman la organización sobre una serie de valores responsables entre los que destaca la aspiración a la **diversidad**. Por lo tanto, la gestión de la diversidad cuenta con una implicación relevante y esencial en la forma de actuar del grupo, integrándola en su día a día y en su cultura organizacional.

La gestión de la diversidad contribuye a un modelo de empresa armónica, en el que es posible combinar positivamente los intereses de los profesionales con los del grupo, un modelo comunicativo, estratégicamente basado en valores y orientado hacia el futuro. Supone,

en suma, entender la diversidad de todos y cada uno de los miembros que la componen como un valor añadido; entender y valorar la **diversidad como una ventaja competitiva**.

Durante 2020, Ribera ha seguido apostando por la diversidad e igualdad en todas sus actividades. El grupo ha desarrollado políticas concretas para favorecer un **entorno laboral libre de prejuicios** en materia de empleo, formación y promoción.

Concretamente, Ribera está adherida a la **red de empresas comprometidas con la diversidad (RED+D)**

de **Red Acoge**, a través de la cual se compromete con la inclusión y la incorporación efectiva y positiva de la diversidad en la plantilla, y con el respeto y **puesta en valor de las diferencias** entre las personas que conforman su equipo. También contempla el respeto hacia las diferencias de los actores externos con los que interactúa el grupo.

El grupo también es firmante del Charter por la Diversidad, carta europea de principios que visibiliza su compromiso como organización con la diversidad y la inclusión en el ámbito laboral.

EMPLEADOS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL EN GRUPO RIBERA

| 2019 | | | | 2020 | | | |
|---------|---------|-------|-----------|---------|---------|-------|-----------|
| Mujeres | Hombres | Total | % mujeres | Mujeres | Hombres | Total | % mujeres |
| 62 | 32 | 94 | 66% | 87 | 35 | 122 | 71% |

Ribera está adherida a la red de empresas comprometidas con la diversidad (RED+D) de Red Acoge y es firmante de la carta europea Charter por la Diversidad

Diálogo social

El grupo Ribera **defiende el diálogo social** y la organización del trabajo como una herramienta eficiente y conciliadora para desarrollar las políticas de gestión de personas. Por lo tanto, este enfoque sitúa las relaciones laborales en el seno del grupo como un modelo basado en la participación y colaboración de los diferentes interlocutores sociales.

El **100% de empleados** están **cubiertos por convenio colectivo**. Todas las personas que prestan servicios en Ribera mantienen una relación contractual amparada por la regulación recogida en el convenio colectivo actualmente en vigor. Por ello, a través del convenio colectivo que resulte de aplicación a cada una de las empresas, se rigen las condiciones económicas y laborales aplicables a todo el personal.

Ribera cuenta con un órgano colegiado y representativo de sus profesionales, consistente en un **Comité de Empresa**, elegido mediante sufragio personal, libre, directo y secreto, con una periodicidad de cuatro años. Durante el 2020, los Departamentos de Salud de **Torre Vieja** y **Vinalopó**, así como el Hospital Universitario de **Torrejón**, el Hospital Ribera **Povisa** y el Hospital Ribera **Polusa** han estado conformados por los siguientes grupos sindicales:

- En los Departamentos de **Vinalopó** y de **Torre Vieja** hay **siete grupos sindicales**. Cuatro son generalistas (CCOO, UGT, CSIF y SI CV) y otros tres constituyen formaciones profesionales específicas del sector sanitario (CESM, SATSE y SAE).
- El Hospital Universitario de **Torrejón** cuenta con **seis grupos sindicales**, tres de ellos son generalistas (CCOO, UGT y CSIF) y otros tres son específicos del sector sanitario (AMYTS, SATSE y USAE).
- Hasta octubre, en el **Hospital Ribera Povisa** disponía de **seis grupos sindicales**: USO, CIGA, SGPS-CGT, CCOO (generalistas) y OMEGA, UNEMF (del sector sanitario). Desde noviembre, la distribución es de CIGA, SGPS, UGT, CCOO (generalistas) y SATSE, OMEGA Y UNEMF (específicos del sector).
- Hasta octubre, el **Hospital Ribera Polusa** estaba formado por los grupos CCOO y CIGA (generalistas), y desde noviembre, con UGT, CCOO (generalistas) y CSIF (específicos del sector).

Durante 2020, se han celebrado **elecciones sindicales** en el **Hospital Ribera Povisa** y en el **Hospital Ribera Polusa**. Además, los acuerdos alcanzados con la parte social han sido los siguientes:

Hospital Universitario de **Torrejón**:

- Acuerdo de guardias
- Acuerdo con los residentes MIR
- Acuerdo registro de jornada
- Negociación Comité de Carrera y Desarrollo Profesional

Departamento de Salud de **Torre Vieja**:

- Firma del III Convenio Colectivo
- Acuerdo registro de jornada.

Hospital Ribera Povisa:

- Firma del II Plan Igualdad.

Adicionalmente al Comité de Empresa, los centros hospitalarios de Ribera disponen de **delegados sindicales** que en la práctica realizan una labor de asesoramiento y representación similar a la realizada por el Comité de Empresa. Esto conlleva, que en el desarrollo del día a día de las relaciones laborales, la diferencia entre ambos interlocutores sociales es inexistente.

El 100% de los empleados del Grupo Ribera están cubiertos por convenio colectivo

El grupo cuenta con un **Comité de Seguridad y Salud**, órgano colegiado de gran importancia. Está conformado por los **delegados de prevención** y representantes de Ribera en igual número. Habitualmente, también asisten **técnicos de prevención de riesgos laborales** y el equipo de **Salud Laboral**. Además, desde grupo Ribera se ofrece participación a los delegados de prevención en numerosas actuaciones en materia preventiva que afectan a los profesionales, manteniendo reuniones de trabajo periódicas entre delegados de prevención y técnicos de prevención de riesgos laborales para compartir información y resolver asuntos del día a día con mayor agilidad. Esta colaboración, diálogo y participación genera un marco entre empresa y parte social destinado a la mejora continua de la prevención de riesgos laborales en Ribera.

Fruto de esta política colaborativa, el grupo tiene diferentes canales de encuentro y comunicación con la parte social, a través de los cuales se abordan las cuestiones que resultan de interés o preocupación para los profesionales, dentro de un clima de respeto y entendimiento mutuo.

Ribera pone a disposición de todas sus profesionales los siguientes canales de comunicación, con diferente alcance y responsabilidad en función de la materia y urgencia de los temas a tratar:

- Reuniones trimestrales de la Comisión Paritaria
- Reuniones trimestrales del Comité y Seguridad y Salud
- Reuniones de la Comisión de Evaluación y Seguimiento del Plan de Igualdad, para abordar asuntos en materia de igualdad en el grupo.
- Reuniones trimestrales de presentación y entrega de la información económica y laboral recogida en el Art. 64 del Estatuto de los Trabajadores, así como otros datos adicionales y complementarios que puedan resultar de interés.
- Reuniones semestrales de la Comisión de Seguimiento y Resolución de Conflictos del Acuerdo de Carrera y Desarrollo Profesional.

- Reuniones mensuales de la **Dirección de Recursos Humanos** con las **Secciones Sindicales** con representación dentro del Comité de Empresa, de forma separada, para abordar asuntos particulares de sus afiliados o cuestiones más generales, que resultan relevantes para cada una de las secciones
- Reuniones periódicas de los delegados de prevención con los técnicos de prevención de riesgos laborales.
- Presentación de escritos por registro de entrada en Gerencia o a través de correo electrónico.
- Atención telefónica permanente, para abordar cuestiones que no se puedan demorar o urgentes que requieren ser tratadas con mayor inmediatez.

Adicionalmente a los canales de comunicación descritos, Ribera también ha configurado, como parte de sus políticas de gestión de personal, varios mecanismos de información y consulta para atender a los profesionales de forma personalizada en todas aquellas cuestiones individuales que les preocupen o afecten.

NUEVO CONVENIO COLECTIVO PARA EL DEPARTAMENTO DE SALUD DE TORREVIEJA

En 2020, el **Departamento de Salud de Torreveja** y los **representantes sindicales** -CSIF, CEMS, UGT, SI-CV, CCOO Y USAE, excepto SASTE- han firmado por mayoría el tercer Convenio Colectivo para todos los empleados y empleadas del Departamento, aplicándose desde el momento de su publicación en el BOP y hasta el 31 de diciembre de 2021.

Este Convenio, que recoge acuerdos sin precedentes, aporta mayor **seguridad jurídica y estabilidad** en un momento de incertidumbre como el actual. Así, la empresa se compromete, entre otras cuestiones, a incrementar el índice de **personal indefinido** del **88% al 93%**.

Entre las medidas recogidas, destaca el **incremento salarial** anual de sus profesionales de manera progresiva **del 1 al 3% del salario base**. Además, este tercer convenio **incrementa** los días de **libre disposición** que disfrutarán a lo largo del año, que pasan de **cinco a seis**, más el **día de su cumpleaños**.



6

Compromiso
social

Enfoque de acción social

Grupo Ribera mantiene un fuerte compromiso con la **comunidad** y el entorno donde desarrolla su actividad. Así, algunos de los principales **proyectos sociales** realizados en 2020 son:

- Donación a **bancos de alimentos** del importe destinado a los eventos navideños que tradicionalmente se organizan en los centros del grupo para los empleados.
- Apoyo a **entidades culturales y deportivas** que promueven estilo de vida saludable en el marco de su **programa 'Salud y Deporte'**.
- Proyecto Escoleta Matinal del colegio Nuestra Señora de los Desamparados de Nazaret, a través de la **Fundación por la Justicia**, que atiende a **25 escolares en peligro de exclusión**
- Programa Empresas con Valor de **Casa Caridad Valencia**, para ayudar a cubrir las necesidades más básicas de las personas sin recursos, reorientar su vida, promover su inserción y prevenir las situaciones de **exclusión social**.
- Colaboración con **Asindown**, para la integración de las personas con síndrome de Down.
- Colaboración con **Discamino**, asociación que ayuda a personas con problemas a cumplir su sueño de recorrer el Camino de Santiago.

- Patrocinio del motorista valenciano Dani Albero, paciente del grupo y **primer piloto diabético que ha conseguido correr la dura prueba del Dakar**, convirtiendo su experiencia en una historia de superación personal y ejemplo para los pacientes diabéticos.

Por otra parte, todos los hospitales y centros de salud que gestiona el Grupo mantienen relación con las **asociaciones de pacientes** de las áreas geográficas donde ofrecen asistencia. Cabe destacar la existencia de los **Consejos de Pacientes** en los Hospitales Universitarios de **Torrevieja y Torrejón**, formados por representantes de los hospitales y de las asociaciones. Estos entes se reúnen periódicamente para abordar temas de interés para ambas partes.

A raíz de la situación generada por el COVID-19, los **gerentes** de los diferentes **hospitales** de Ribera han mantenido una **reunión semanal** por videoconferencia con los **alcaldes de los municipios** para tenerles al corriente de la situación

Además, la Corporación está adherida a diversas iniciativas:

- Firmante del **Charter por la Diversidad**, carta europea de principios que visibiliza el compromiso de Ribera como organización con la **diversidad** y la **inclusión** en el ámbito laboral.
- Firmantes de la iniciativa Empower del G20, que tiene como objetivo apoyar el avance de las mujeres en el

liderazgo del sector privado en cada uno de los países del G20 y países invitados.

- Adhesión a la **Red Acoge**, que poner en común iniciativas e ideas que contribuyan a avanzar hacia una gestión más óptima de la **diversidad** en el ámbito empresarial.
- Firmante de la iniciativa empresarial por la ética y el buen gobierno de la Generalitat Valenciana.

Durante 2020 el grupo ha destinado 194.184 euros a diferentes causas sociales y colaboraciones con entidades, principalmente deportivas, mientras que en 2019 fue de 128.323 €. El detalle por categoría de 2020 es el siguiente:

DONACIONES DEL GRUPO RIBERA DURANTE 2020

| | |
|---|------------------|
| Ámbito deportivo | 76.657 € |
| Ámbito sanitario | 68.659 € |
| Apoyo a colectivos en riesgo de exclusión | 37.243 € |
| Ámbito educativo/académico | 7.000 € |
| Ámbito cultural o religioso | 3.425 € |
| Ámbito empresarial | 1.200 € |
| TOTAL | 194.184 € |

Alianzas con el entorno

Fiel a su compromiso de integración con la comunidad y el intercambio de buenas prácticas, éstas son algunas de las entidades a las que pertenece el Grupo Ribera:

- Alianza de la Sanidad Privada Española (Aspe)
- Asociación de Empresarias y Profesionales de Valencia (EVAP)
- Asociación de Hospitales Privados de Galicia (Ahosgal)
- Asociación de Promotores Inmobiliarios de Alicante (Provia)
- Asociación Española de Directivos (AED)
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)
- Asociación Valenciana de Empresarios (AVE)
- Círculo de la Sanidad
- Club de Empresas Responsables y Sostenibles de la Comunidad Valenciana (CERS)
- Club de Marketing del Mediterráneo (Primera Marca)
- Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)
- Federación de Asociaciones de Jóvenes Empresarios de Alicante (Jovempa)
- Fundación Conexus
- Fundación Idis (patrono)
- Lanzadera
- Sociedad Española de Directivos de Salud (Sedisa)
- Universidad de Valencia (en calidad de patrono de la **Cátedra Cultura Empresarial**)
- Universitat Politècnica de València (Innova y Acción)

Grupo Ribera mantiene un fuerte compromiso con la comunidad y el entorno donde desarrolla su actividad





Plan de Humanización

El Grupo Ribera Salud desarrolla en sus centros sanitarios diferentes acciones en pro de la humanización en la atención, que desde 2018 se recoge en un Plan de **Humanización** a partir de la experiencia de los hospitales de Torrevieja y Vinalopó, con el objetivo de convertir sus centros en lugares acogedores donde se ofrezca un trato **familiar y cercano** basado en la **escucha y la empatía**.

Los principios que recogen este Plan, se basan en atender a las personas desde su concepción holística, dando respuesta no solo a sus necesidades físicas, sino atendiendo también su esfera emocional, social y espiritual; consiste en hacer partícipes a los ciudadanos proporcionándoles la información y formación precisa para que puedan participar de forma proactiva en la toma de decisiones; y consiste en considerar no solo a los pacientes, sino prestar especial atención a las necesidades de los familiares que los acompañan y sus cuidadores principales.

La humanización pone también el foco de atención en los profesionales que los atienden, verdaderos agentes de humanización, a los que es preciso cuidar, favoreciendo una comunicación adecuada, fomentando su participación, reconociendo esfuerzos y logros, promocionando la formación y capacitación; en definitiva, poniendo en valor la profesionalización y vocación.

Ante la situación provocada por el coronavirus, en el marco de este Plan se han desarrollado múltiples

acciones para fomentar la **comunicación** de los pacientes con **sus seres queridos** y hacer así más llevadero el aislamiento.

Así, bajo el título '**Tu ánimo es nuestra fuerza**', se ha habilitado un **formulario** en la web <https://rsc.riberasalud.com> para que cualquier particular pueda enviar cartas, dibujos y **vídeos de ánimo y coraje** tanto a los **pacientes** que luchan por vencer a la enfermedad como a los **profesionales**. Todos esos mensajes se remiten a las unidades de Medicina Intensiva, Hospitalización y Urgencias para hacerlos llegar a profesionales y pacientes. Y también se habilitó un número **WhatsApp** para que la ciudadanía pueda enviar muestras de **apoyo y cariño** a pacientes y profesionales. Gracias a estas iniciativas, se han recibido más de 2.000 mensajes de solidaridad.

En esta línea, el **Hospital Ribera Povisa** ha habilitado en todas las terminales de cabecera de los pacientes con COVID-19 un **sistema gratuito de videoconferencia** para que puedan comunicarse con sus **familiares** durante el régimen de aislamiento.

Además, los Hospitales Universitarios de **Torrevieja y del Vinalopó** han facilitado el contacto entre los pacientes y sus familiares, y también con sus **mascotas** a través de **videollamadas**. Antes de la pandemia se permitía el encuentro presencial con los animales en estos centros. De

hecho, Ribera Salud y el Colegio de Veterinarios de Alicante (Icoval) diseñaron un protocolo único en España para regular las condiciones de **acceso a los hospitales** de las **mascotas** de los pacientes ingresados con patologías severas o de larga estancia. Un protocolo pionero, que se ha trasladado al formato on-line.

Otras acciones del Plan de Humanización han ido dirigidas a **amenizar** la estancia de los pacientes con COVID-19. Así, gracias a la solidaridad de multitud de empresas y grupos editoriales, los pacientes COVID de los Hospitales de Ribera han contado con **periódicos y revistas, cuadernos para colorear, pasatiempos y puzzles** para hacer más llevadero el ingreso.

Y a aquellos pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos se les ha hecho entrega del '**Diario de la UCI**', que tiene una gran acogida y se ha convertido en una herramienta que da **confort** a los pacientes **más críticos**.

La **música** también ha hecho acto de presencia en los centros de Ribera para que los pacientes con Coronavirus pudieran desconectar. Así, **diversos profesionales** del Grupo que también son músicos han ofrecido **conciertos** a pacientes y compañeros.

Además, los pacientes ingresados en los Hospitales Universitarios de **Torreveja, Vinalopó y Torrejón** y en

el hospital **Ribera Povisa**, disfrutaron de un concierto virtual solidario del **cantante, músico y compositor** Álex de la Nuez, que quiso así ayudar a que el tiempo de hospitalización de los pacientes sea lo más leve o distraído posible.

Además del COVID-19, El Plan de Humanización del Grupo Ribera va también dirigido a pacientes de otras especialidades. Así, por ejemplo, los Hospitales Universitarios **Torreveja y Vinalopó** han diseñado un **Plan de Cuidado Integral para pacientes oncológicos** del hospital del día.

En base a este Plan, nada más llegar al centro sanitario, el paciente recibe un **kit de bienvenida** que incluye una mochila para guardar la documentación y los informes que se le facilitan, así como una **guía del proceso** que resume las **recomendaciones** e indicaciones más relevantes para los pacientes durante estos tratamientos, incluido cómo gestionar y prevenir los **efectos secundarios**.

También forman parte de este kit un **cuaderno para anotaciones** y un lápiz donde se pueden notar los teléfonos importantes, las citas, las indicaciones y recomendaciones de los profesionales y las dudas del paciente, **crema de manos**, porque los tratamientos utilizados provocan sequedad en la piel, y unos **calcetines térmicos antideslizantes**, para mitigar la sensación de hipotermia y mejorar el confort de los pacientes.





EL PLAN DE HUMANIZACIÓN DE RIBERA FRENTE AL COVID-19

Comunicación con seres queridos

Mensajes de ánimo a través de <https://rsc.riberasalud.com> y el número de WhatsApp

Hospital Ribera Povisa: sistema gratuito de **videoconferencia** para pacientes con COVID-19

Hospitales de Torrevieja y Vinalopo (Alicante): protocolo de visita de mascotas a pacientes hospitalizados en formato **videollamada**

Amenización

Periódicos y revistas

Cuadernos para colorear

Pasatiempos

Puzles

'Diario de la UCI'

Conciertos de **profesionales** del Grupo que son músicos:



Concierto virtual del cantante **Álex de la Nuez**:



Solidaridad frente a la pandemia

Grupo Ribera se ha sumado a la oleada de solidaridad de la sociedad frente al COVID-19. Así, ha donado el importe de los eventos navideños, que todos los años se organizan en sus centros sanitarios, a proyectos de acción social. Concretamente ha entregado el equivalente a **30.000 kilos** de producto de primera necesidad a varios **comedores sociales** de toda España, elegidos por los profesionales.

Las plantillas de los Hospitales Universitarios de Torrevieja, Vinalopó y Torrejón, de los Hospitales Ribera Povisa y Ribera Santa Justa, de Futurs, Ribera B2B y de las oficinas centrales de Ribera, propusieron organizaciones, asociaciones y entidades de su entorno a las que hacer esta donación y posteriormente votaron para elegir a las beneficiarias. Los **bancos de alimentos** y comedores sociales gestionados por diferentes entidades en **Valencia, Torrejón, Torrevieja, Elche, Vigo y Villanueva de la Serena (Badajoz)** han recibido estas donaciones, al haber obtenido la mayoría de los votos en todos los centros de trabajo del Grupo.

Esta acción, coordinada desde el Departamento de Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa de Ribera, se enmarca en el contexto de la campaña '**Esta Navidad, más responsables que nunca**', que contempló diversas actividades:

- Programa de **voluntariado corporativo 'La magia del cuidado'**: los profesionales de los centros sanitarios del grupo organizaron **actividades musicales**, espectáculos de **magia**, talleres de **pintura y cuentacuentos**, entre otros, para compensar la ausencia de las clásicas visitas navideñas de Papá Noel, los Reyes Magos, futbolistas de los clubes locales, animadores y payasos que cada año animaban a los pacientes ingresados en estas fechas.
- Los profesionales del Grupo escribieron y guardaron sus deseos navideños y para 2021 en cientos de bolas que adornaron los árboles de navidad de los hospitales de Ribera.

- Centros del Hospital Ribera Povisa actuaron como centro logístico para la recogida y envío de las **cartas a los Reyes Magos**.

Además de sus aportaciones altruistas durante la pandemia, el Grupo Ribera ha experimentado en primera persona la gran oleada de solidaridad de la sociedad española hacia los centros sanitarios.

Así, los hospitales de Ribera han recibido múltiples **donaciones** desde que empezó la crisis del COVID-19, procedentes de grandes y pequeñas empresas, particulares, colectivos y todo tipo de asociaciones. Productos de **alimentación, protección e higiene** para los profesionales, la cesión de **habitaciones de hotel, apartamentos** para alojar a sanitarios o **vehículos** para las visitas domiciliarias, así como todo tipo de material para el **ocio y entretenimiento de los pacientes** son algunos de los donativos que se han registrado en los Departamentos de Salud de **Torrevieja y Vinalopó, Hospital Universitario de Torrejón y el Hospital Ribera Povisa** y que se han recogido en la web <https://rsc.riberasalud.com/>

Grupo Ribera ha donado el equivalente a 30.000 kilos de producto de primera necesidad a varios comedores sociales de toda España

A través de la campaña ‘Esta Navidad, más responsables que nunca’, se ha puesto en marcha el programa de voluntariado corporativo ‘La magia del cuidado’, con actividades musicales, espectáculos de magia, talleres de pintura y cuentacuentos

Exposición fotográfica

En 2020, Ribera Salud ha organizado una **exposición fotográfica** simultánea sobre el COVID en los Hospitales Universitarios de **Torreveja, Vinalopó y Torrejón**, y el Hospital Ribera **Povisa** como homenaje a profesionales, pacientes y víctimas de la pandemia.

Cada una de las cuatro exposiciones recoge una selección de **22 fotografías** realizadas durante las semanas más duras de la pandemia en los diferentes centros, a cargo de **Miguel Vizcaíno, Miguel Riopa, David de Loro y Rafa Cucharero**.

Cada una de las muestras recoge momentos y escenas de gran carga emocional, así como gestos y miradas que reflejan la intensidad de las vivencias y el trabajo durante estos meses en los hospitales del Grupo.

VIDEO DE HOMENAJE A LOS NIÑOS

Profesionales de los servicios de Pediatría de Ribera Salud en los Hospitales Universitarios de **Torreveja y Vinalopó** protagonizaron un video en el que **agradecían** a los pequeños y pequeñas su esfuerzo durante el Estado de Alarma.

Con mensajes como “gracias por todo lo que estáis haciendo” o “por hacer siempre caso a vuestros padres”, se animaba a los niños y niñas a seguir siendo **valientes**, “porque vosotros sois **nuestros héroes**”.





Otras acciones sociales

Anteriormente nos hemos referido al **apoyo del deporte** como una de las líneas de actuación de la acción social de Ribera. Además de las colaboraciones con diferentes entidades deportivas locales, en 2020, el Grupo ha acompañado a **Daniel Albero**, la primera persona con **diabetes Tipo 1** en competir en el **Rally Dakar**, en la presentación del libro que recoge su historia y experiencias.

Ribera también colabora desde hace 11 años con los **Premios Periodísticos Comunidad**

Valenciana, organizados por el sindicato CSIF. En 2020 ha vuelto a patrocinar los **Premios Sanitarias** de Redacción Médica, que buscan reconocer y dar visibilidad al trabajo realizado por mujeres del sector en diferentes categorías.

Además, en 2020 el Grupo se ha incorporado como patrono de la **Cátedra de Cultura Empresarial** de la **Universitat de València**, cuyo objetivo es potenciar y fomentar la cultura empresarial entre estudiantes universitarios, a través de la difusión del **espíritu empresarial**.

En 2020, el Grupo Ribera se ha incorporado como patrono de la **Cátedra de Cultura Empresarial** de la **Universitat de València**



7 Respetuosos con el entorno



Enfoque ambiental

La contribución para mantener el medio ambiente en unas condiciones óptimas y no dañarlo es un compromiso real del grupo Ribera, llevando a cabo significativos esfuerzos en diferentes niveles que permitan mantener el **equilibrio medioambiental**.

Con el objetivo de gestionar y controlar los riesgos medioambientales derivados de su actividad, la compañía ha certificado en la **ISO 14064-1** de Emisión de **Gases de Efecto Invernadero (GEI)** a los centros hospitalarios de **Torrevejea, Povisa, Torrejón y Vinalopó** (se recogen en apartados posteriores

los datos correspondientes al año 2019, siendo la última certificación en esta norma la obtenida en el año 2020). Además, el Hospital Universitario de Torrejón dispone de la acreditación **ISO 14001** de **Sistemas de Gestión Medioambiental**, e **ISO 50.001** de **Sistemas de Gestión Energética**.

Por otro lado, se ha iniciado en el año 2021 la acreditación **ISO 14.001** de **Nefrosol salud**, en línea con el compromiso de la organización de avanzar en la implantación de herramientas que permitan minimizar el impacto en el medio ambiente de las actividades empresariales del grupo.

| | Hospital Universitario de Torrevejea | Hospital Universitario Vinalopó | Hospital Ribera Povisa | Hospital Universitario de Torrejón |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|------------------------|------------------------------------|
| ISO 14064-1: 2006 Emisión de Gases de efecto invernadero | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Medioambiental | | | | ✓ |
| ISO 50001 Sistemas de Gestión Energética | | | | ✓ |

El grupo Ribera revisa de manera periódica su **Política Ambiental**, habiendo sido revisada por última vez el 15 de noviembre de 2019. Estas medidas permiten delimitar y establecer una serie de mecanismos para gestionar los riesgos inherentes en el entorno y minimizar los impactos que pueda ocasionar la actividad del grupo sobre el medio ambiente.

El grupo destina recursos humanos, técnicos y económicos a la gestión medioambiental. Debido a la constante evolución de los negocios y cambios en el Grupo, en los grandes centros hospitalarios se dedican recursos humanos a la gestión

medioambiental, pero con responsabilidades compartidas, por lo que no se puede establecer una cifra de recursos humanos destinados concreta. En cuanto a recursos técnicos, se describen en el capítulo 7.2 de esta memoria las iniciativas y soluciones técnicas de eficiencia energética que es evidente que tienen un valor de inversión o coste significativos pero que no se han cuantificado. Finalmente, sí se pueden cuantificar los recursos económicos destinados tanto en 2019 como en 2020 a certificaciones, auditorías externas, internas y asesoramiento en la materia, habiendo invertido un total de 16.389 € y 15.845 € respectivamente.

Principales impactos y riesgos medioambientales

Ribera cuenta con una **Política Ambiental** que desarrollan las especificaciones necesarias para llevar a cabo la actividad diaria de forma sostenible y respetuosa con el medio donde opera. Dicha Política aplica en todas las organizaciones sanitarias en las que el grupo tiene responsabilidad de gestión.

Además, ha adoptado las medidas oportunas en relación con la protección y mejora del medio ambiente y la **minimización**, en su caso, del impacto **medioambiental**, cumpliendo con la normativa vigente al respecto. Para ello, durante 2020, se han desarrollado planes de acción centrados en:

- Hospitales certificados en **Huella de Carbono**.
- Potenciar la **reducción** del uso del **plástico**.
- **Formación** a profesionales en buenas prácticas medioambientales.
- **Sensibilización** a **pacientes** y usuarios mediante la divulgación de consejos sobre uso sostenible de recursos.

- Consumo sostenible de **materias primas** y recursos en general.

El compromiso con el medio ambiente es una pieza clave de la Responsabilidad Social de Ribera. La entidad asume que el **desarrollo sostenible** va ligado a la protección del medio ambiente y a la prevención de la contaminación, por lo que existe un compromiso de incluir una política ambiental en todas las actividades, consciente de que la mejora del entorno va en beneficio también en la salud de la población.

Las directrices que plantea seguir Ribera, con el fin de gestionar y minimizar los riesgos ambientales inherentes al entorno, son las siguientes:

- Cumplir con todos los **requisitos ambientales y energéticos legales** aplicables y otros que establezca la organización.
- **Prevenir la contaminación** identificando y evaluando los impactos ambientales que se generan, establecer medidas para su control y comprobar periódicamente su eficacia.

- **Concienciar** y animar a **trabajadores** y usuarios en la puesta en marcha y mantenimiento de iniciativas y buenas prácticas ambientales.
- Incluir los **requisitos ambientales** en las **decisiones de compra** y adquisición de productos y equipos. Apoyar la adquisición de productos y servicios **energéticamente eficientes** y el diseño para mejorar el desempeño energético.
- Disponer de la información de todos los recursos energéticos disponibles en el centro.
- Establecer un **programa de mejora continua** con objetivos y metas de los aspectos más significativos.

Durante el ejercicio no se ha dotado ninguna cantidad para la provisión de riesgos y cargas de carácter medioambiental al no existir contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente, a 31 de diciembre del 2020.

Por otra parte, Ribera no ha registrado ningún impacto causado por la actividad en áreas protegidas.

Ribera cuenta con una **Política Ambiental** para llevar a cabo la **actividad diaria de forma sostenible y respetuosa con el medio donde opera**

Lucha contra el cambio climático

Eficiencia energética

Ribera aplica medidas de eficiencia energética, con el afán de realizar un **consumo responsable** y reducir el impacto medioambiental. Para ello, llevan a cabo iniciativas que promueven y generan un impacto positivo en la reducción del consumo y en el uso responsable de los recursos energéticos. Las principales acciones en las que se trabaja son:

- Instalación de **láminas solares** en las **ventanas**: Contribuye a un ahorro en climatización y electricidad debido a que la acumulación de calor que se produce en estas zonas.
- **Cierre de balcones** con llave de manera que se contribuye al ahorro en climatización-electricidad, garantizando que no se realiza un desperdicio de recursos.
- **Iluminación LED**. Sustitución por luminarias LED en varias ubicaciones.
- Reajuste con cada cambio de temporada de los puntos de consigna de las salas de producción (calderas y enfriadoras).
- Reajuste de horarios de funcionamiento de UTAs (Unidad de Tratamiento de Aire) de climatización dependiendo de las necesidades de cada servicio.
- Los horarios de los climatizadores se ajustan teniendo en cuenta la ocupación y uso de cada zona; en función de ello se establece un planning con horarios consensuados con la jefatura de mantenimiento, manteniéndose en marcha lo estrictamente necesario en cada tramo horario para obtener así el mayor ahorro energético posible.
- Reajuste de puntos de consigna de UTAs de climatización en base a lo que estipula el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (RITE) en cuanto al plan de ahorro y eficiencia energética. Las consignas de temperatura se ajustan manualmente desde el sistema de gestión (Controlli), buscando el mayor ahorro energético posible y cumpliendo los valores límites marcados en el RITE.
- Reajuste de horarios de funcionamiento del **alumbrado interior y exterior** de los centros adaptándolo a las **horas de luz natural**.
- Cambio de equipos informáticos por otros de mayor eficiencia.
- Cambio de **atomizadores** en los grifos **de agua**, con el objetivo de reducir el caudal de agua sin que el usuario final note la diferencia.
- Control horario del **riego mediante autómatas**.
- Instalación de **contador de agua** para controlar el consumo en diferentes zonas.
- Controles diarios del consumo de agua.
- **Sustitución de cisternas** de descarga convencional por **doble descarga** en todos los baños públicos, especialmente en el hospital Ribera Povisa.

Ribera aplica medidas de eficiencia energética, con el afán de realizar un **consumo responsable** y **reducir el impacto medioambiental**

Además, Ribera cuenta con una **Política Energética** a través de la cual expone su firme implicación mediante los siguientes compromisos:

- Cumplir con los **requisitos legales** y otros de aplicación en materia energética.
- Establecer objetivos y metas estratégicas para mejorar la **eficiencia energética**.
- Apoyar la adquisición de **productos y servicios energéticamente eficientes** que tengan impacto sobre el desempeño energético.

- Promover la mejora del **diseño** para un mejor desempeño energético.
- Mejorar la competencia de los profesionales en uso responsable de los recursos energéticos.
- Mejorar la sostenibilidad y la gestión medioambiental del sistema reduciendo costes relacionados con consumos energéticos.
- Proporcionar la información y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos y metas estratégicas.

- Implantación de **Sistema de Gestión Energética**.

Mediante la certificación ISO 50001 (conseguida en el Hospital Universitario de Torrejón), relativa a la eficiencia energética, se consigue la reducción anual del consumo eléctrico.

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (KWH) EN GRUPO RIBERA

| 2019 | 2020 |
|------------|------------|
| 28.386.777 | 28.834.120 |

Las sociedades incluidas en los cálculos son Torrevieja Salud UTE, Elche Crevillente Salud, S.A.U., Hospital Povisa, S.A., Torrejón Salud, S.A.; Ribera Salud Infraestructuras, S.L.U., y Ribera-Quilpro UTE. No se han calculado los consumos del resto de empresas del grupo incluidas en el presente informe por no ser relevantes derivados de la actividad realizada o porque su actividad se desarrolla en los propios centros hospitalarios del grupo.

CONSUMO DE GAS NATURAL (KW/H EQUIVALENTE) EN GRUPO RIBERA

| 2019 | 2020 |
|------------|------------|
| 22.908.099 | 21.822.432 |

Las sociedades incluidas en los cálculos son Torrevieja Salud UTE, Elche Crevillente Salud, S.A.U.; Hospital Povisa, S.A.; Torrejón Salud, S.A. y Ribera Salud Infraestructuras, S.L.U. Los datos de Torrevieja Salud UTE y de Elche Crevillente Salud, S.A.U., correspondientes al 2019, se han reportado en 2020. En los datos de 2019, no hay registros de consumo de Ribera Salud Infraestructuras, S.L.U. No se han calculado los consumos del resto de empresas del grupo incluidas en el presente informe por no ser relevantes derivados de la actividad realizada o porque su actividad se desarrolla en los propios centros hospitalarios del grupo.

CONSUMO DE AGUA (M3) EN GRUPO RIBERA

| 2019 | 2020 |
|---------|---------|
| 209.554 | 200.430 |

Las sociedades incluidas en los cálculos son Torrevieja Salud UTE, Elche Crevillente Salud, S.A.U., Hospital Povisa, S.A., Torrejón Salud, S.A., Ribera Salud Infraestructuras, S.L.U., y Ribera-Quilpro UTE. Los datos de Torrevieja Salud UTE y Elche Crevillente Salud, S.A.U. de 2019 incluyen la atención primaria. En los datos de 2019, no hay registros de consumo de Ribera Salud Infraestructuras, S.L.U. No se han calculado los consumos del resto de empresas del grupo incluidas en el presente informe por no ser relevantes derivados de la actividad realizada o porque su actividad se desarrolla en los propios centros hospitalarios del grupo.

APUESTA POR LAS ENERGÍAS RENOVABLES

Además de la eficiencia, Ribera también busca disminuir su huella de carbono a través del uso de energías renovables. Así, dispone de placas solares en los Hospitales Universitarios de Vinalopó y Torrejón.

Estas placas se utilizan para consumo de agua caliente y generación de electricidad, consiguiendo ahorrar energía en la producción de agua caliente, a la vez que la sobrante se vende al comercializador.

| | 2019 | 2020 |
|------------------------|----------------|---------------|
| Consumo propio* | 58.360 | 46.419 |
| Venta al distribuidor* | 48.989 | 51.040 |
| TOTAL* | 107.349 | 97.459 |

Estos datos corresponden a las placas solares instaladas en las sociedades Elche Crevillente Salud, S.A.U y Torrejón Salud, S.A. *Kwh

En cuanto a la energía eléctrica consumida en los grandes centros de Ribera, en 2019 el 31% procede de energías renovables (a fecha de la elaboración del informe no consta información de 2020), esta cantidad corresponde al consumo del Hospital Universitario de Torrejón en el cual el 100% de la energía consumida cuenta con garantías de origen renovable.

Control de emisiones

Ribera es consciente de que una gestión eficiente en relación con las **emisiones de gases de efecto invernadero**, puede ubicar a los centros sanitarios que gestiona en una posición de liderazgo en la transición hacia una **economía baja en carbono**, a la vez que impacta de forma positiva en el desempeño de los indicadores de salud.

Abordar el cambio climático, es sin duda, una gran oportunidad, ya que según cálculos del Banco Mundial, el 5% de las emisiones globales de gases de efecto invernadero son generadas por el sector salud.

En línea con uno de los principales retos en este siglo y eje central de las estrategias y políticas promovidas a nivel internacional para luchar contra el cambio climático, la elaboración del **inventario de gases efecto invernadero (GEI)** para el cálculo de la huella de carbono es el punto de partida para definir medidas de reducción de emisiones y llevar a cabo alternativas de compensación.

Disponer de información clara y comprensible de las emisiones generadas por el grupo es importante para:

- Promover acciones encaminadas a reducir y mitigar el impacto ambiental de las actividades realizadas.
- Comunicar información sobre los impactos ambientales a los grupos de interés.
- Involucrar y sensibilizar a todos los grupos de interés sobre la importancia de llevar a cabo acciones para luchar contra el cambio climático.

Ribera está concienciada con la importancia de reducir las emisiones para luchar contra el cambio climático. Por ello los **Hospitales Universitarios de Torrevieja, Vinalopó y Torrejón** y el Hospital Ribera Povisa las emisiones de GEI están verificadas con la **ISO 14064-1: 2006** para el **Alcance 1 y 2** (se aportan datos de 2019,

última acreditación certificada). La verificación alcanza a las actividades asistenciales y no asistenciales para la prestación de servicios médico-sanitarios y actividades de prestación de asistencia sanitaria a domicilio.

Las actividades objeto de la verificación se establecen en dos alcances, que son:

- **Alcance 1: emisiones directas**
- **Alcance 2: emisiones indirectas** por compra de energía eléctrica y térmica adquirida para uso propio.

En definitiva, mediante la certificación ISO 14064, se realiza y se reporta la medición de las emisiones de gases de efecto invernadero, generando **transparencia y concienciación** en esta materia.

Además, los resultados de las auditorías y la información obtenida durante el proceso se utilizan para que, a lo largo

del 2021, el hospital identifique y priorice las **metas y los planes a medio y largo plazo** con el objetivo de **reducir los GEI**.

Cabe decir que la contaminación ocasionada por el grupo se reduce principalmente a la generada por el consumo directo de electricidad (alcance 2) y consumo de combustibles fósiles para calefacción y gases medicinales (alcance 1).

No se dispone de información relativa a la contaminación **acústica ni lumínica**, debido a la naturaleza de la actividad principal desarrollada por la compañía (actividad sanitaria).

Los principales Hospitales del Grupo Ribera han reducido en un 32% sus emisiones totales de gases de efecto invernadero entre 2018 y 2019. Gran parte de esa reducción se debe a que en 2019 se ha evitado la emisión de 3.208,62 Tn de Gases de Efecto Invernadero por acciones dirigidas, lo que supone un 30% de las emisiones totales de 2019. Estas acciones dirigidas se han centrado en la adquisición de energía eléctrica procedente de energías renovables.

EMISIONES GEI DE LOS CENTROS HOSPITALARIOS DEL GRUPO RIBERA (TN CO2E)

| | 2018 | 2019 |
|----------------------------------|--------|--------|
| Emisiones directas de GEI (A1) | 6.388 | 5.522 |
| Emisiones indirectas de GEI (A2) | 9.203 | 5.053 |
| Emisiones totales | 15.592 | 10.574 |

En el cálculo se han incluido las sociedades Torrevieja Salud UTE, Elche Crevillente Salud, S.A.U., Torrejón Salud, S.A. y Hospital Povisa, S.A. A fecha de la emisión del presente informe, no se cuentan con datos del ejercicio 2020.

La flota de los hospitales de Ribera asciende a 24 vehículos, siendo seis de ellos híbridos de gasolina, uno de gas natural comprimido, 10 de gasolina y siete de diésel. El consumo de combustible del grupo es poco relevante y se destina al funcionamiento de dichos vehículos.

Los Hospitales Universitarios Torrevieja, Vinalopó y Torrejón y el Hospital Ribera Povisa, están certificados con la ISO 14064-1: 2006 de Emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) para el Alcance 1 y 2



Por una economía circular

La economía circular es un modelo de producción y consumo que implica compartir, alquilar, **reutilizar**, reparar, renovar y **reciclar materiales y productos** existentes todas las veces que sea posible para crear un valor añadido. De esta forma, el ciclo de vida de los productos se extiende y se evita, en muchos casos, la generación del residuo.

En los centros del grupo se materializa la práctica de la economía circular mediante diferentes líneas de actuación.

- **Revalorización de los equipos médicos**, que son recuperados siempre que es posible para ser reparados o reutilizados en otras áreas o centros del grupo, bajo condiciones de seguridad e idoneidad.
- **Recuperación de materiales** cuando un producto llega al **final de su vida útil**, siempre que sea posible. Estos productos pueden ser productivamente utilizados una y otra vez, creando así un valor adicional.

Consumo de materias primas

Como grupo sanitario, Ribera no consume materias primas sino que adquiere productos ya elaborados para desarrollar su labor clínica y asistencial, como pueden ser medicamentos, instrumental quirúrgico, equipos hospitalarios...

En el marco del propósito de Ribera de minimizar su impacto en el medio ambiente y su compromiso en la reducción del consumo de material como el **plástico**, durante 2020 se ha continuado con la implementación de medidas que persiguen prevenir y reducir la generación de este tipo de residuo, aunque en ciertos momentos ha sido necesaria la reintroducción de este

material como alternativa para hacer frente al COVID-19. De todas maneras, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Sustitución en las cafeterías de público y personal del uso de cucharillas de plástico por **menaje de metal o paletinas de madera**.
- Sustitución en el servicio de **vending** el vaso de plástico por **vaso de cartón**.
- **Eliminación de las bolsas de plástico** de la farmacia.

- Eliminación de las **bandejas de plástico de un solo uso** para pacientes.

En los centros de mayor producción de Residuo Biosanitario Especial, se ha continuado con la implantación del contenedor reutilizable de plástico, (sustituyendo al de un solo uso), en todas aquellas ubicaciones donde ha sido posible, (por la naturaleza del residuo biosanitario que se genera).

Durante 2020, Ribera ha continuado con la implementación de medidas que persiguen prevenir y reducir la generación de plástico



En cuanto a las acciones para combatir el **desperdicio alimentario**, la empresa que realiza el servicio de **catering y restauración** en los Hospitales Universitarios de Torrevieja, Vinalopó y Torrejón contempla en su política acciones como:

- Contratos con proveedores locales que garanticen el servicio con la frecuencia necesaria para una rotación continua de productos en las cámaras y almacenes asegurando un **almacenamiento mínimo de productos**.
- Registros de calidad que evidencian la **rotación correcta de alimentos**, garantizando la salida a producción conforme fecha de consumo preferente o caducidad.
- Control de temperatura del producto para optimizar sus características y durabilidad.

Gestión de residuos

Grupo Ribera dispone de un **Plan de Gestión de Residuos en los Hospitales Universitarios de Torrevieja, Vinalopó y el Hospital de Ribera Povisa** que tiene por objetivo divulgar toda la información sobre tipo, ubicación, identificación, condiciones de almacenamiento, uso seguro y eliminación de materiales peligrosos y residuos hospitalarios. También regula el procedimiento a seguir en caso de derrame, exposición u otros incidentes en relación a dichos productos, mediante un **sistema de gestión de manejo** de estos materiales que asegure el cumplimiento de la normatividad vigente. El fin es **minimizar y controlar riesgos sanitarios** y ocupacionales de la población usuaria y trabajadora, así como los impactos en la salud pública y el ambiente.

- El **equipo de nutricionistas** estudia y solicita la cantidad necesaria de comida elaborada a la cocina central en base a la interacción con los programas informáticos para garantizar que el paciente reciba el menú acorde a sus necesidades.

En el caso de la preparación de las comidas por parte del servicio de alimentación hospitalaria del Hospital Ribera Povisa, se convierte en relevante la priorización de compra de materia prima en **monodosis**, de manera que la merma en la preparación de las comidas es mínima y los residuos generados se reducen considerablemente. Así también las dosis preparadas a priori para los pacientes que son excedentes se redireccionan hacia el autoservicio del hospital, consumiéndose allí como parte de su oferta hacia personal y público en general.

- Establecer e implementar los procedimientos básicos en cada una de las etapas del manejo de materiales peligrosos y residuos hospitalarios.
- Facilitar el proceso de control y evaluación del manejo de materiales peligrosos y residuos hospitalarios.
- **Mejorar las condiciones de seguridad** del personal asistencial y de limpieza expuestos a los residuos hospitalarios desde la generación hasta la disposición final.
- Contribuir con las acciones que los centros sanitarios deben realizar para el control de los daños al ambiente.

- Establecer las bases técnicas institucionales que permitan dar cumplimiento a la normatividad ambiental aplicable.
- Fomentar una cultura ambiental entre los profesionales y usuarios.

En línea con el propósito de Ribera de minimizar su impacto en el medio ambiente, se dispone de **cartelería de segregación** en los puntos definidos, **formación on-line** a través de la plataforma y **sesiones presenciales** con los mandos intermedios en los servicios.

También se fomenta la recuperación de productos y embalajes para su **reciclaje** y se prioriza la **revalorización de los equipos médicos** mediante la reparación o reutilización de estos, el alquiler de equipos o reutilización de los elementos y materiales que lo permitan una vez que el producto llega a su final de vida.

TRATAMIENTO DE RESIDUOS NO PELIGROSOS EN GRUPO RIBERA EN 2020

| Tipo de residuo | Cantidad (kg) | Destino |
|---|------------------|--|
| Residuos sólidos urbanos | 1.900.794 | Vertedero |
| Papel-cartón | 129.055 | Reciclaje |
| Voluminosos | 32.810 | Incineración |
| Envases | 24.210 | Reciclaje |
| Medicamentos distintos de los especificados en el código 18 01 08 | 9.495 | Incineración |
| Plástico | 7.760 | Reciclaje |
| Otros | 26.679 | Datos no disponibles, el destino depende el tipo de residuo. |
| TOTAL | 2.130.803 | |

En este cálculo se han incluido las sociedades Torrevieja Salud UTE, Elche Crevillente Salud S.A.U., Torrejón Salud, S.A. y Hospital Povisa, S.A. No se han sumado los 3 contenedores de escombros por ser una unidad de medida diferente a los kg.

TRATAMIENTO DE RESIDUOS PELIGROSOS EN GRUPO RIBERA EN 2020

| Tipo de residuo | Cantidad (kg) | Destino |
|--------------------------|----------------|--|
| Biosanitario especial | 672.645 | Vertedero |
| Citotóxico o citostático | 41.272 | Incineración |
| Disolvente No Halogenado | 25.050 | Incineración |
| Envases contaminados | 12.298 | Incineración |
| Otros | 19.600 | Datos no disponibles, el destino depende el tipo de residuo. |
| TOTAL | 770.864 | |

En este cálculo se han incluido las sociedades Torrevieja Salud UTE, Elche Crevillente Salud S.A.U., Torrejón Salud, S.A. y Hospital Povisa, S.A.

8

Gestión responsable de proveedores



Cadena de suministro

El grupo sanitario Ribera lleva a cabo la gestión de proveedores a través de **Ribera B2B**, una central de compras, logística y servicios compartidos que da servicio a los centros del grupo y otros operadores sanitarios.

Su objetivo es compartir la compra de bienes y servicios, negociar estratégicamente los precios y las condiciones de aprovisionamiento y suministro de los servicios adquiridos o contratados por los centros sanitarios.

Esta plataforma de compras realiza un proceso sistemático y continuo de evaluación a través de la comparación de productos y servicios.

Adicionalmente, los Departamentos de Salud de **Torreveija y Vinalopó, el Hospital Universitario de Torrejón y el Hospital de Ribera Povisa** por su tamaño disponen cada uno de su propio **Comité de Compras**, este es el órgano competente para decidir la compra de los nuevos equipamientos sanitarios.

Cada dos años, Ribera B2B realiza una encuesta de satisfacción entre los proveedores que gestiona. La más reciente, correspondiente a 2019, revela que el **52%** otorga la **máxima puntuación de 5 sobre 5** al trato recibido por Ribera B2B, y el 48%, un 4.

El **100%** seguiría contratando los servicios de Ribera B2B y

el **84%** considera que ha **mejorado su situación** desde la contratación por parte de esta central de compras.

La mayoría de proveedores considera que Ribera B2B es un **referente en su sector** (un 55% puntuó esta afirmación un 4 y el 30% con un 5 sobre 5).

El Grupo Ribera es consciente del impacto de su presencia en las economías locales y en concreto en las CCAA donde está presente. La tabla siguiente muestra en términos porcentuales los volúmenes de compras a proveedores de la CCAA donde están presentes sus grandes centros (proveedores locales o de proximidad) agrupados por tipo de suministro:

PORCENTAJE DE PROVEEDORES EN LAS CCAA QUE EL GRUPO RIBERA TIENE PRESENCIA EN 2020

| | Comunidad Valenciana | Comunidad de Madrid | Galicia |
|--|----------------------|---------------------|------------|
| Comunicación | 84% | 29% | 81% |
| Equipamiento | 14% | 68% | 15% |
| Farmacia | 5% | 66% | 2% |
| Mantenimiento/Obras | 38% | 75% | 49% |
| Material sanitario | 12% | 74% | 15% |
| Servicios | 83% | 18% | 38% |
| Sistemas | 80% | 61% | 48% |
| Otros | - | - | 26% |
| % MEDIA PONDERADO COMPRAS LOCALES | 37% | 63% | 23% |

Datos correspondientes a Torreveija Salud UTE, Elche Crevillente Salud, S.A.U., Torrejón Salud, S.A., Hospital de Povisa, S.A., y Ribera-Quilpro UTE. No se reportan datos de 2019 por un cambio de criterio en la presentación de los datos.

En concreto, por cuestiones regulatorias, las compras de material sanitario y farmacia se realizan a través de filiales

españolas de las empresas debidamente autorizadas, domiciliadas en muchas ocasiones en la provincia de Madrid.

Criterios sociales y ambientales

En 2020 Ribera ha actualizado su procedimiento de diligencia debida con proveedores, incluyendo aspectos de **Responsabilidad Social y ambiental** en el **cuestionario de homologación** que éstos deben cumplimentar. En el mismo se solicita información sobre los **certificados de calidad, seguridad, medio ambiente y PRL** de la empresa suministradora, si como si dispone de políticas en materia

de **RSC** y de **compliance** (ej. código ético o de conducta, política de anticorrupción, etc.), entre otros aspectos.

En cuanto a las obligaciones legales, el documento pregunta al proveedor si está al corriente del pago de sus obligaciones con la **Agencia Tributaria y la Seguridad Social** y si, en los últimos cinco años, su sociedad o cualquier propietario, accionista o

ejecutivo de la compañía han sido investigados, imputados, procesados, acusados o condenados por algún delito.

El cuestionario debe ir **firmado** por un representante de la empresa suministradora. Dicha rúbrica implica la asunción de que toda la información y detalles incluidos en el formulario son verdaderos.

Ribera incluye en su procedimiento de homologación de proveedores criterios de Responsabilidad Social y ambiental, Calidad, Compliance, entre otros

Además de este formulario, en el caso de la adquisición de equipos de alta tecnología u otros que puedan tener impacto significativo en el **consumo energético**, el proveedor deberá aportar la documentación necesaria, asegurando que cumplen con los estándares de calidad adecuados en el apartado de eficiencia energética, además de especificar si

tiene alguna de las certificaciones ISO 14001, ISO 9001, ISO 50001 o ISO 13485 relacionadas con criterios de compras de calidad, ambientales y energéticos.

Por otra parte, por lo que respecta a la compra **equipos de trabajo** para los empleados, estos deberán ser validados por

los distintos **Servicios de Prevención de Riesgos Laborales** de Ribera. En este caso, se comprueba si se adecúa a la **normativa RD.1215/1997** o a otras disposiciones que sean de aplicación en cada caso concreto, en las cuales se establecen los requisitos mínimos de seguridad y de salud para la utilización de los equipos.



9

Anexos



Tabla de equivalencias Ley 11/2018

| Información requerida por la Ley 11/2018 | Indicadores de los Estándares GRI equivalentes | Punto del Informe |
|--|---|---|
| MODELO DE NEGOCIO | | |
| Una breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial y su organización y estructura. | 102-1 Nombre de la organización 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios GRI 102-5 Propiedad y forma jurídica 102-7 Tamaño de la organización 102-18 Estructura de gobernanza 102-40 Lista de grupos de interés 102-47 Lista de temas materiales 102-50 Periodo objeto del informe 102-51 Fecha del último informe 102-52 Ciclo de elaboración de informes 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe | 3.1 Principales dimensiones 1.1 Alcance y metodología 1. 2 Temas materiales |
| Mercados en los que opera | 102-3 Ubicación de la sede 102-4 Ubicación de las operaciones 102-6 Mercados servidos | 3.1 Principales dimensiones |
| Objetivos y estrategias de la organización | GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | 2. La voz de la alta dirección 3.3 Cultura empresarial |

| Información requerida por la Ley 11/2018 | Indicadores de los Estándares GRI equivalentes | Punto del Informe |
|---|--|--|
| MODELO DE NEGOCIO | | |
| Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades | 3.6 Entorno empresarial y tendencias de futuro |
| Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de incluidos en cada uno de los apartados indicadores clave de resultados -no financieros. | | 1.1 Alcance y metodología |
| INFORMACIÓN GENERAL | | |
| Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado | | 3.4 Gobierno corporativo |
| Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia | | 3.4 Gobierno corporativo |

| Información requerida por la Ley 11/2018 | Indicadores de los Estándares GRI equivalentes | Punto del Informe |
|--|---|---------------------------------|
| <p>Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo</p> | <p>102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades</p> | <p>3.4 Gobierno corporativo</p> |
| CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES | | |
| <p>Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.</p> | <p>102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades</p> | <p>7.1 Enfoque ambiental</p> |
| <p>Los procedimientos de evaluación o certificación ambiental.</p> | | <p>7.1 Enfoque ambiental</p> |

| Información requerida por la Ley 11/2018 | Indicadores de los Estándares GRI equivalentes | Punto del Informe |
|---|--|--------------------------------------|
| Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades | 7.1 Enfoque ambiental |
| Aplicación del principio de precaución | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades | 7.1 Enfoque ambiental |
| Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales | | 7.1 Enfoque ambiental |
| Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica | 302-4 Reducción del consumo energético | 7.2 Lucha contra el cambio climático |
| Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos | 301-2 Insumos reciclados | 7.3 Por una economía circular |
| Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales | 303-5 Versión 2018 (consumo de agua) | 7.2 Lucha contra el cambio climático |
| Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso | GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen | 7.3 Por una economía circular |
| Consumo, directo e indirecto, de energía | | 7.2 Lucha contra el cambio climático |
| Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética | 302-4 Reducción del consumo Energético | 7.2 Lucha contra el cambio climático |

| Información requerida por la Ley 11/2018 | Indicadores de los Estándares GRI equivalentes | Punto del Informe |
|--|--|--------------------------------------|
| Uso de energías renovables | 302-1 Consumo energético dentro de la organización | 7.2 Lucha contra el cambio climático |
| Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce | 305-1 emisiones directas (alcance 1) GEI 305-2 emisiones indirectas (alcance 2) GEI | 7.2 Lucha contra el cambio climático |
| Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático | | 7.2 Lucha contra el cambio climático |
| Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin | | 7.2 Lucha contra el cambio climático |
| Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad | 305-5 Reducción de las emisiones de GEI | 7.1 Enfoque ambiental |
| Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas | | 7.1 Enfoque ambiental |
| CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL | | |
| Número total y distribución de empleados atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.) | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 5.1 Perfil de la plantilla |

| Información requerida por la Ley 11/2018 | Indicadores de los Estándares GRI equivalentes | Punto del Informe |
|--|---|--------------------------------|
| CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL | | |
| Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 5.1 Perfil de la plantilla |
| Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional | | 5.1 Perfil de la plantilla |
| Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor | 102-35 Políticas de remuneración 102-36 Proceso para determinar la remuneración 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | 5.1 Perfil de la plantilla |
| Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad | GRI 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | 5.1 Perfil de la plantilla |
| La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo. | GRI 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | 5.1 Perfil de la plantilla |
| Implantación de políticas de desconexión laboral. | | 5.5 Fomento de la conciliación |
| Empleados con discapacidad. | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 5.6 Impulso de la diversidad |

| Información requerida por la Ley 11/2018 | Indicadores de los Estándares GRI equivalentes | Punto del Informe |
|--|--|--------------------------------|
| CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL | | |
| Organización del tiempo de trabajo. | | 5.5 Fomento de la conciliación |
| Número de horas de absentismo. | | 5.2 Cuidando al equipo |
| Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores. | | 5.5 Fomento de la conciliación |
| Condiciones de salud y seguridad en el trabajo. | 403-3 Servicios de salud en el trabajo 403-5 Versión 2018 (formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo) | 5.2 Cuidando al equipo |
| Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo | | 5.2 Cuidando al equipo |
| Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos. | | 5.7 Diálogo social |
| Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 5.7 Diálogo social |
| El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo. | | 5.7 Diálogo social |
| Las políticas implementadas en el campo de la formación. | | 5.3 Formación laboral |
| La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales. | | 5.3 Formación laboral |

| Información requerida por la Ley 11/2018 | Indicadores de los Estándares GRI equivalentes | Punto del Informe |
|--|---|------------------------------|
| CUESTIONES SOCIALES Y DE PERSONAL | | |
| Accesibilidad universal de la personas con discapacidad. | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 5.6 Impulso de la diversidad |
| Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. | | 5.4 Por la igualdad |
| Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), | | 5.4 Por la igualdad |
| Medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad. | 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas | 5.4 Por la igualdad |
| RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS | | |
| Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos. | 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | 3.4 Gobierno corporativo |
| Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos | 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico | 3.4 Gobierno corporativo |

| Información requerida por la Ley 11/2018 | Indicadores de los Estándares GRI equivalentes | Punto del Informe |
|--|--|------------------------------|
| RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS | | |
| Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil | 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas | 5.7 Diálogo social |
| LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO | | |
| Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno | 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | 3.4 Gobierno corporativo |
| Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales | 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | 3.4 Gobierno corporativo |
| Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro | 201-1 Valor económico directo generado y distribuido | 6.1 Enfoque de acción social |

| Información requerida por la Ley 11/2018 | Indicadores de los Estándares GRI equivalentes | Punto del Informe |
|--|---|--|
| INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD | | |
| El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local | | 5.1 Perfil de la plantilla 8.1 Cadena de suministro |
| El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio | | 6.1 Enfoque de acción social |
| Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos | | 6.1 Enfoque de acción social |
| Las acciones de asociación o patrocinio | 102-13 Afiliación a asociaciones | 6.1 Enfoque de acción social |
| La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas. | 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | 8.2 Criterios sociales y ambientales |
| Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores | 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico | 4.1 Altos estándares de calidad y seguridad |
| Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas | | 4.1 Altos estándares de calidad y seguridad |
| Los beneficios obtenidos país por país | 201-1 Valor económico directo generado y distribuido | 3.1 Principales dimensiones |
| Los impuestos sobre beneficios pagados | | 3.1 Principales dimensiones |
| Las subvenciones públicas recibidas | | 3.1 Principales dimensiones |

