



2022

Grupo Hospitalario  
 quirónsalud

Memoria Anual  
Corporativa



# Índice

**Acerca de  
este Informe** 181

- Principios de elaboración
- Análisis de doble materialidad
- Contacto
- Agradecimientos

**Índice de  
contenidos:** 188

*Estándares GRI, ODS -  
EINF (Ley 11/2018)*





# 1

## La compañía

Quirónsalud: Marca de confianza

- Quiénes somos 6
- Nuestra identidad 7
- Sociedades y servicios 9
- Red de centros y presencia en el mercado 13
- Principales magnitudes 2022: seguimos creciendo 15

## Quiénes somos

**Quirónsalud** forma parte de la compañía alemana Helios, perteneciente al Grupo Fresenius, primer operador hospitalario europeo y uno de los más importantes del mundo, con más de 100.000 empleados, gestionando más de 150 centros sanitarios y manteniendo ambas marcas, **Quirónsalud** en España y **Helios** en Alemania.

El principal accionista de Fresenius es una fundación sin ánimo de lucro, denominada Else Kröner-Fresenius-Stiftung, que tiene como objetivo la investigación médica y el desarrollo de proyectos médico-humanitarios.

**Quirónsalud** es la compañía líder en España en prestación de servicios sanitarios. Somos una marca joven, fruto de la integración entre IDCsalud y Quirón, pero con **más de 60 años de experiencia** en el cuidado de la salud y el bienestar de las personas.





## ⋮ Nuestra identidad

Somos el primer grupo hospitalario de España, gracias a un gran equipo de profesionales que cuentan con un mismo ADN: **La salud persona a persona.**

Hemos logrado crear una identidad que recoge el prestigio y la garantía de calidad de la marca Quirónsalud.

Hemos hecho nuestra una promesa única y diferencial de cercanía al paciente: la salud persona a persona. Una declaración envuelta en nuestros valores de grupo y que lleva más allá el concepto de **medicina individualizada.**

Un cuidado experto y una visión de la medicina basada en la **personalización**, la **cercanía** y la **conexión con el paciente.**

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

## ⋮ Nuestros valores

Nuestros valores son los pilares que sustentan nuestra forma de actuar, trabajar y hacer las cosas. Dicen cómo somos hoy y cómo vamos a ser en el futuro. Hablan sobre nuestra manera de entender la salud y nuestra relación con las personas. Nos hacen diferentes y únicos. Son nuestra identidad.



## 3 pilares

1

### Transformación digital

“La tecnología nos ayuda a cuidar más y mejor a cada vez más personas”



2

### Experiencia paciente

“Ofrecemos a nuestros pacientes nuestra medicina personalizada, más humana y emocional”



3

### Nuestras personas

“Nuestras personas trabajan en equipo, guiadas por la emoción y la pasión, con ética y responsabilidad”





## Sociedades y servicios

En el Grupo Quirónsalud se integran diferentes líneas de negocio a través de varias sociedades:

- ▶ Prestación de servicios de atención sanitaria.
- ▶ Prestación de servicios residenciales y complementarios, no sanitarios, propios de un hospital (tales como mantenimiento, limpieza, lavandería, seguridad, hostelería y restauración, entre otros).
- ▶ Prevención de riesgos laborales.
- ▶ Laboratorio, servicios de consulta, diagnóstico y tratamiento, y asistencia social a personas de la tercera edad y a personas con discapacidad física o psíquica.

En las cuentas anuales de la sociedad cabecera, Helios Healthcare Spain, S.L.U., se incluye la información de todas las sociedades que componen el Grupo Quirónsalud.

**Cubrimos todas las especialidades médicas para ofrecer una atención integral al paciente.**

Para ello, contamos con un prestigioso equipo de profesionales, la tecnología más avanzada, una valiosa vocación investigadora y docente, y un modelo de gestión basado en un sólido compromiso con la excelencia.

## Nuestros servicios

**Siempre cerca de nuestro paciente**

Cubrimos todas las especialidades médicas siendo un referente en las áreas de:



Oncología



Cardiología



Ginecología



Traumatología



Neurología



Endocrinología



Pediatría

Y contamos con **centros especializados** en Reproducción Asistida, Oftalmología y Cardiología.



## Quirónsalud, a la vanguardia en tratamientos oncológicos

La oncología es una de las líneas asistenciales estratégicas del Grupo Quirónsalud: nuestras unidades oncológicas permiten al Grupo liderar la **innovación en cáncer** en España.

**Centro de Protonterapia:** una opción de tratamiento radioterápico accesible por primera vez en España desde 2019 de la mano de Quirónsalud.

## Quirónsalud Empresas

Somos la compañía líder en **Prevención de Riesgos Laborables**, con una completa cartera de servicios para abarcar el cuidado integral de los empleados. Convencidos de que el cuidado de las personas comienza con la prevención, orientamos nuestros esfuerzos para cumplir con la misión de cuidar de las empresas y de las personas que trabajan en ellas.

## Abiertos al mundo

Contamos con servicios y circuitos enfocados específicamente al **paciente extranjero** con el fin de ofrecerle una asistencia médica de calidad adaptada a sus preferencias y necesidades.

Ponemos a disposición de nuestros pacientes una red asistencial transversal especializada, tecnología médica de última generación para realizar tratamientos y diagnósticos personalizados, y una cartera de servicios compuesta por todas las especialidades médicas y/o quirúrgicas que mayor demanda tienen en otros países.

Toda nuestra organización internacional se vertebra por medio del **International Patient Service**, un servicio integrado por un equipo de asesores multilingües procedentes de distintos países, que atienden personalmente y de manera exclusiva a cada paciente extranjero interesado en ser tratado en la red hospitalaria Quirónsalud.

## Quirónsalud digital

Sabemos que el cambio no lo hacen las tecnologías, sino las personas usando las tecnologías.

El mundo actual nos pide un cambio de paradigma en la salud de la sociedad; por ello, en Quirónsalud ya contamos con soluciones digitales que ayudan a mejorar la calidad de vida y la accesibilidad a la salud.

Queremos ser el referente de la medicina del futuro.







## Red de centros y presencia en el mercado: un proyecto internacional

Queremos cuidar de tu salud dónde y cuándo nos necesites.

Quirónsalud se mantiene como el mayor grupo hospitalario en España y, junto con la alemana Helios, el primer operador europeo y uno de los más importantes del mundo.

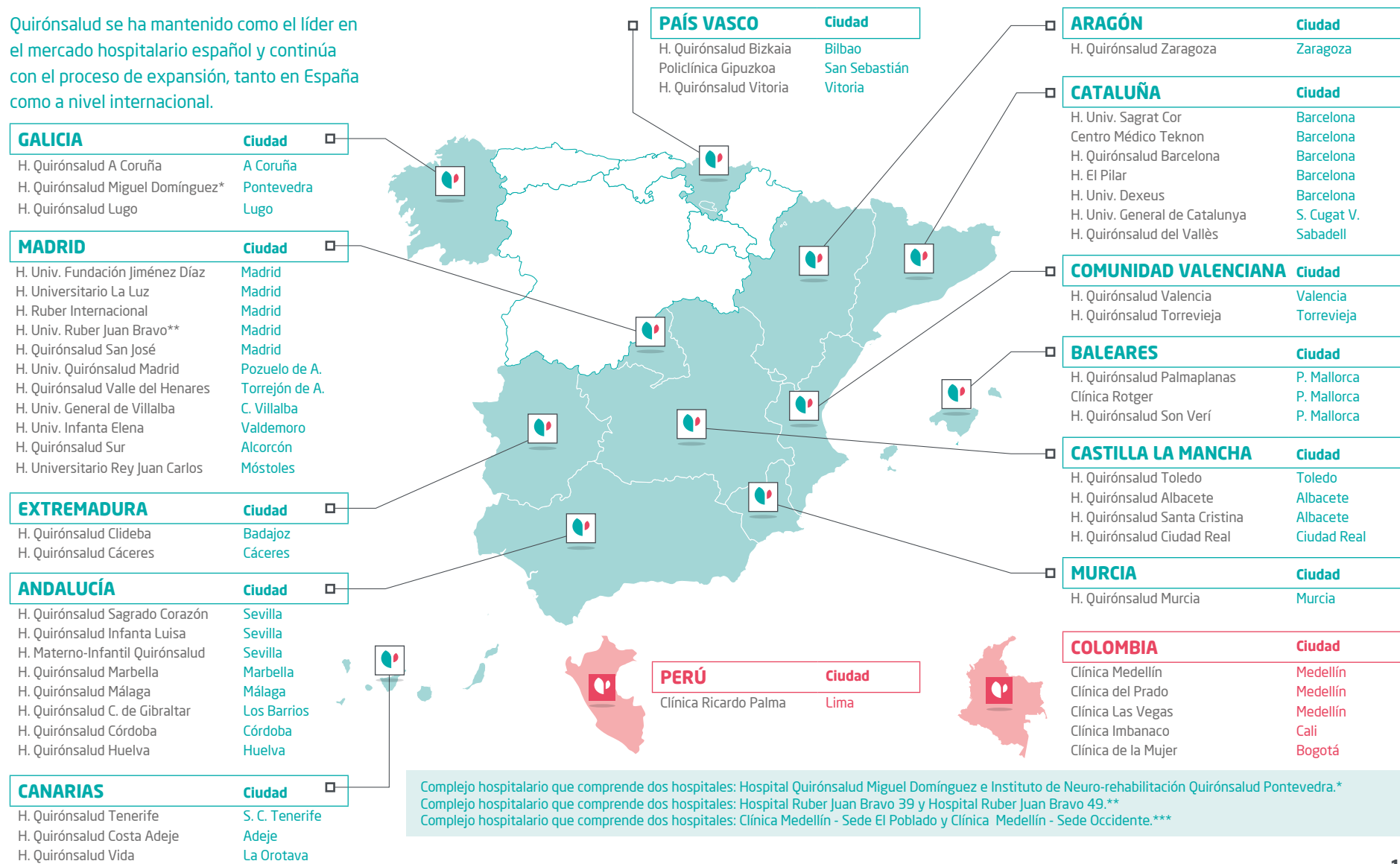
A nivel internacional, el Grupo tiene hospitales y centros médicos en Colombia, Perú y Dubái, y a través de la filial Quironprevención, también tiene presencia en otros países como Portugal, Argentina, México, Brasil, Chile, Ecuador, México, Panamá, y Uruguay.





# Red de centros y presencia en el mercado

Quirónsalud se ha mantenido como el líder en el mercado hospitalario español y continúa con el proceso de expansión, tanto en España como a nivel internacional.



Complejo hospitalario que comprende dos hospitales: Hospital Quirónsalud Miguel Domínguez e Instituto de Neuro-rehabilitación Quirónsalud Pontevedra.\*  
 Complejo hospitalario que comprende dos hospitales: Hospital Ruber Juan Bravo 39 y Hospital Ruber Juan Bravo 49.\*\*  
 Complejo hospitalario que comprende dos hospitales: Clínica Medellín - Sede El Poblado y Clínica Medellín - Sede Occidente.\*\*\*



## 7 HOSPITALES DE DÍA

## 73 CENTROS AMBULATORIOS\*

## 249 CENTROS DE PREVENCIÓN

### 11 MADRID

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

### 18 ANDALUCÍA

Hospital de Día Ave María  
C.M. Quirónsalud Aljarafe  
C.M. Quirónsalud Sevilla Este  
C.M. Quirónsalud Manuel Siurot  
C.M. Quirónsalud Málaga  
C.M. Quirónsalud Fuengirola  
C.M. Quirónsalud Marbella  
C.M. Quirónsalud Guadalete  
C. Diálisis Quirónsalud Marbella  
C.M. Quirónsalud Condes de Bustillo  
C.M. Quirónsalud Mairena  
C.M. Quirónsalud Los Remedios  
C.M. Quirónsalud Nervión  
C.M. Quirónsalud Alameda  
C.M. Quirónsalud Espartinas  
C.M. Quirónsalud Parque Litoral  
Hospital de día QS Málaga  
Centro de rehabilitación QS Huelva

### 5 PAÍS VASCO

Hospital de Día Quirónsalud Donostia  
C. M. Quirónsalud Bilbao  
Centro de Rehabilitación Quirónsalud Vitoria  
Centro de Oftalmología QS Vitoria  
C.M. Quirónsalud Plaza Euskadi

### 5 EXTREMADURA

C.M. Quirónsalud Badajoz  
C.M. Quirónsalud Mérida  
IERA - Instituto Extremeño de Reproducción Asistida  
C.M. Quirónsalud Almendralejo  
C.M. Quirónsalud Don Benito

### 6 GALICIA

C.M. Quirónsalud A Coruña  
C.M. Quirónsalud Ferrol  
C.M. Quirónsalud Pontevedra  
Instituto Oftalmológico Quirónsalud A Coruña  
Centro de Rehabilitación Quirónsalud Pontevedra  
Instituto de Neuro-rehabilitación QS Pontevedra

### 9 COMUNIDAD VALENCIANA

C.M. Quirónsalud Blasco Ibáñez  
C.M. Quirónsalud Severo Ochoa  
C.M. Quirónsalud Valencia  
C.M. Quirónsalud Artes Gráficas  
C.M. Quirónsalud Orihuela  
C.M. Quirónsalud Santa Pola  
C.M. Quirónsalud Elche  
C.M. Quirónsalud Gran Alacant  
C.M. Quirónsalud Mercado de Colón

### 1 MURCIA

C.M. Quirónsalud Dexeus Murcia

### 7 CASTILLA LA MANCHA

Hospital de Día Quirónsalud de Talavera  
C.M. Quirónsalud Puertollano  
C.M. Quirónsalud Plaza del Madroño  
C.M. Quirónsalud Albacete  
Centro de Rehabilitación Quirónsalud Talavera  
C.M. Quirónsalud Toledo  
C.M. Quirónsalud Plaza Lodares

### 11 BALEARES

Hospital de Día Playa de Muro  
C.M. Quirónsalud Sa Pobla  
C.M. Quirónsalud Nuredduna  
C.M. Quirónsalud Palma Nova  
C.M. Quirónsalud Sóller  
C.M. Quirónsalud Inca  
C.M. Quirónsalud Manacor  
C.M. Quirónsalud Arenal  
C.M. Quirónsalud Campos  
C.M. Quirónsalud Ciutadella  
Instituto Oftalmológico Quirónsalud Palmaplanas

### 3 ARAGÓN

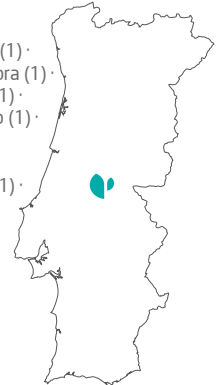
Hospital de Día Quirónsalud de Zaragoza  
Hospital de Día Quirónsalud Huesca  
Centro de Diagnóstico QS Huesca

### 4 CATALUÑA

C.M. Quirónsalud Aribau  
Instituto Oftalmológico Quirónsalud Barcelona  
C.M. Quirónsalud Digest  
C.M. Quirónsalud Rubí

### PORTUGAL

Aveiro (1) · Beja (1) ·  
Braga (1) · Coimbra (1) ·  
Faro (1) · Leiria (1) ·  
Lisboa (2) · Porto (1) ·  
Vila Real (1) ·  
Setúbal (1) ·  
Castelo Branco (1) ·  
Santarém (1) ·  
Viseu (1)



### LATAM

México, Panamá, Ecuador, Perú, Colombia, Argentina



\* Incluye: Centro de especialidades, Centros médicos, Centros de Rehabilitación, Institutos Oftalmológico, Unidad de tráfico, Institutos de Reproducción Asistida, Centros de RNM y Unidad de Radioterapia.

## Principales magnitudes 2022: seguimos creciendo



**4.464,5 M€**  
Ingresos consolidados



**47.436**  
empleados



### Red Asistencial

**55**

hospitales  
generales

**9**

hospitales  
universitarios

**+90**

Centros sanitarios  
ambulantes

**+ 300**

centros de prevención  
de riesgos laborales

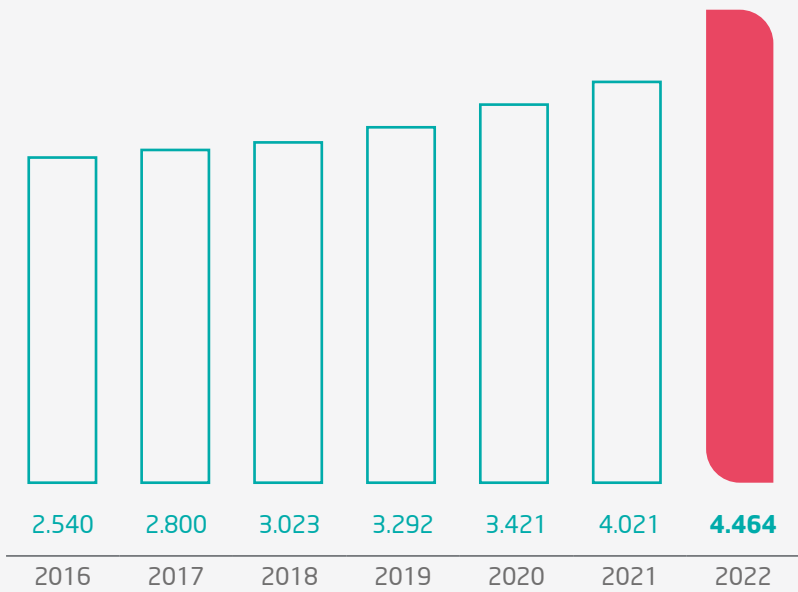


**210,5 M€**  
Inversiones en la red asistencial





### : Ingresos



### : Hospitales







# 2

## Nuestra Visión de la Sostenibilidad ESG

Aportando valor desde nuestros centros

- Los pilares de nuestra estrategia ESG 19
- Nuestros grupos de interés 20
- Materialidad 22



## Los pilares de nuestra estrategia ESG

1



El cuidado del **Medio Ambiente** es esencial para la salud de la población: la lucha contra el cambio climático y un consumo eficiente de recursos son nuestras prioridades.

2



Las **Personas** siempre en el centro de nuestras decisiones: pacientes y familiares, empleados y colaboradores, y toda la sociedad en su conjunto.  
Integramos la **Acción Social** como parte de nuestra actividad, enfocada a mejorar la salud y el bienestar de todas las personas.

3



El **Buen Gobierno** y la **Transparencia** son nuestras señas de identidad como marca de confianza. Integramos la **Acción Social** como parte de nuestra actividad, enfocada a mejorar la salud y el bienestar de todas las personas.



# ⋮ Nuestros grupos de interés

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

## ⋮ Quiénes son y cómo dialogamos con ellos

### Inversores Entidades financieras



- ▶ Reuniones del consejo
- ▶ Informes periódicos

### Pacientes y familiares



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

### Médicos, Enfermeros y personal asistencial



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

### Personal no asistencial



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

## Clientes



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

## Proveedores y colaboradores estratégicos



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

## Sociedad



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



En 2022 hemos revisado la metodología y los resultados de nuestro análisis de materialidad para asegurar que lo prioritario sigue presente en nuestra estrategia y en el ejercicio de reporte.

## Materialidad

Hemos reforzado el enfoque de **doble materialidad**<sup>1</sup>, reflexionando acerca de cómo nuestras actividades influyen en los diferentes ámbitos de la sostenibilidad - **enfoque de sostenibilidad o impacto**-, y a su vez, acerca de cómo estos temas pueden afectar a la compañía desde la perspectiva del negocio - **enfoque financiero**.

De este doble análisis, los temas resultan clasificados en cuatro rangos: estratégicos, significativos, emergentes o menores, estos últimos valorados así por la actividad desarrollada y el contexto en el que opera la compañía, junto con su situación actual en cuanto a la estrategia del negocio y/o la baja relevancia asignada a los mismos por los grupos de interés.

Del total de los 33 temas ASG - ambientales, sociales y de gobernanza - que hemos evaluado para el ejercicio 2022, han resultado estratégicos o significativos un total de 19, los considerados para el Grupo como asuntos materiales. Este desglose nos permite priorizar de una manera clara, sin perder de vista temas que también tienen relevancia o pudieran tenerla a corto-medio plazo.

<sup>1</sup> El proceso para el análisis de doble materialidad se puede consultar en el Anexo: Acerca de este Informe.



## 📌 Análisis de doble materialidad: resultados 2022

### 📌 Temas materiales estratégicos:

#### Ambientales (A)

- ▶ A2: Eficiencia energética
- ▶ A5: Emisiones y cambio climático
- ▶ A6: Residuos

#### Sociales (S)

- ▶ S1: Empleo
- ▶ S2: Relaciones entre los trabajadores y la dirección
- ▶ S3: Salud y seguridad laboral
- ▶ S4: Formación y desarrollo profesional
- ▶ S5: Diversidad e igualdad de oportunidades
- ▶ S6: No discriminación
- ▶ S13: Apoyo a Comunidades locales
- ▶ S16: Salud y seguridad de pacientes
- ▶ S17: Información responsable sobre servicios
- ▶ S18: Privacidad de pacientes y seguridad de la información
- ▶ S19: Cumplimiento socioeconómico

#### Gobierno (G)

- ▶ G5: Gestión ética y lucha contra la corrupción

### 📌 Temas significativos:

#### Ambientales (A)

- ▶ A1: Economía circular (materias primas y materiales)
- ▶ A3: Consumo eficiente de agua
- ▶ A7: Cumplimiento ambiental
- ▶ A8: Evaluación ambiental de proveedores

#### Sociales (S)

- ▶ S7: Libertad de asociación y negociación colectiva
- ▶ S14: Evaluación social de proveedores (S14)
- ▶ S15: Acción social

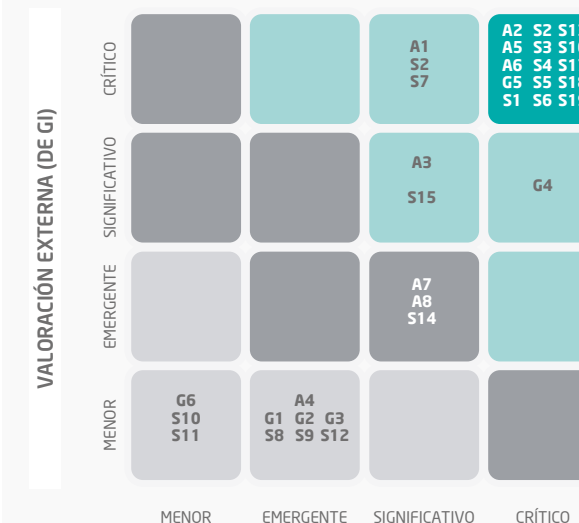
#### Gobierno (G)

- ▶ G4: Prácticas de adquisición

### 📌 Temas emergentes y menores:

- ▶ A4: Afección a la biodiversidad
- ▶ S8: Trabajo infantil
- ▶ S9: Trabajo forzoso u obligatorio
- ▶ S10: Prácticas en materia de seguridad
- ▶ S11: Derechos de los pueblos indígenas
- ▶ S12: Derechos humanos en cadena de valor
- ▶ G1: Riesgos y oportunidades ESG
- ▶ G2: Transparencia fiscal
- ▶ G3: Presencia en el mercado
- ▶ G6: Competencia desleal

## 📌 Matriz de materialidad 2022



- ASUNTO EMERGENTE
- ASUNTO MENOR
- ASUNTO SIGNIFICATIVO
- ASUNTO ESTRATÉGICO

## ⋮ Nuestra contribución a los ODS

En Quirónsalud seguimos reafirmando nos como **capaces y responsables de aportar para una sociedad mejor y más justa**, contribuyendo al logro de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) y a la **Agenda 2030** de Naciones Unidas.

Los temas considerados como materiales para Quirónsalud, por su nivel de impacto y riesgo, configuran nuestro plan de sostenibilidad y nuestras actuaciones, y están a su vez directamente relacionados con nuestra contribución a los **ODS** y con los **10 Principios del Pacto Mundial** suscritos por la organización:

## ⋮ Sostenibilidad ESG y nuestra contribución a ODS

Nuestros pilares →



► **Buen Gobierno y Transparencia**



► Las **Personas** en el centro de nuestras decisiones



► La protección del **Medio Ambiente**



► **Acción Social** con foco en la salud

Compromiso con la Agenda 2030 →





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

**3** SALUD Y BIENESTAR

**5** IGUALDAD DE GÉNERO

**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

**9** INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

**10** REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

**16** PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

**17** ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



## Compromiso con los Derechos Humanos

Durante el 2022, el Grupo ha trabajado en el procedimiento corporativo para la evaluación de riesgos en materia de derechos humanos y diligencia debida, ya en vigor y vinculante para todas las empresas del Grupo.

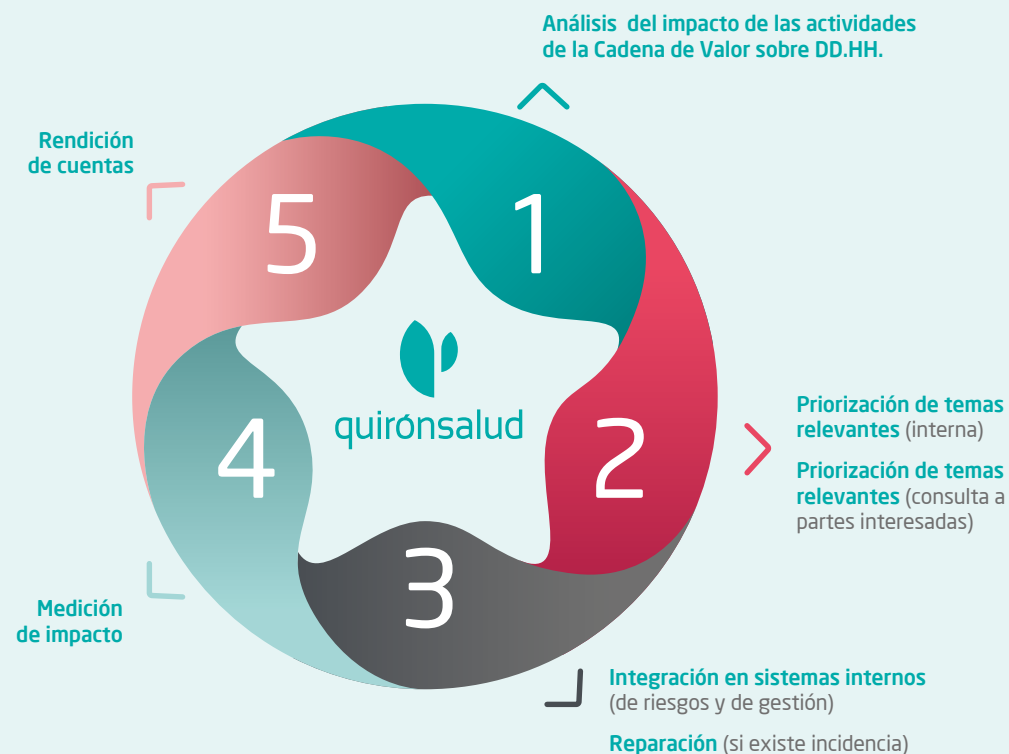
En Quirónsalud seguimos las directrices marcadas por nuestra compañía matriz, Fresenius, en relación al **compromiso con los Derechos Humanos**<sup>1</sup>, aplicable a todas las actividades y negocios del Grupo.

Ya en el ejercicio 2020, anticipándonos a la futura normativa europea en la materia, desarrollamos un diagnóstico sobre debida diligencia en materia de Derechos Humanos, analizando nuestra cadena de valor desde la perspectiva del impacto de las operaciones en las personas, con el fin de determinar su impacto en términos de riesgo (impactos negativos) o de oportunidad (impactos positivos). Estos riesgos se alinearon con los de cumplimiento y se han desarrollado planes de acción por áreas.

Somos muy conscientes de que el respeto por los derechos humanos se extiende más allá de las operaciones de nuestra propia empresa y del negocio principal.

<sup>1</sup> Declaración de Derechos Humanos accesible en la web de Fresenius SE & Co. KGaA ([link](#))

### Metodología de debida diligencia en materia de Derechos Humanos



Las funciones y responsabilidades para llevar a cabo la diligencia debida en materia de derechos humanos se dividen entre los segmentos de negocio y la Oficina de Derechos Humanos del Grupo.

Así mismo, como ya se ha mencionado anteriormente en esta Memoria, el Grupo Quirónsalud apoya la **Agenda 2030** y es firmante desde 2016 de los **10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas**, de los cuales, el **Principio 1** se refiere específicamente al compromiso de la organización con el **apoyo y respeto de los Derechos Humanos fundamentales**.



- ▶ **No toleramos** el uso o la amenaza de violencia ni ninguna otra forma de coerción.
- ▶ **Prohibimos** estrictamente el uso, el apoyo o la aprobación de la explotación infantil y el trabajo forzoso.
- ▶ **Apoyamos** la igualdad de oportunidades y tomamos una postura clara contra la discriminación en todas sus formas.
- ▶ **Respetamos** la libertad sindical y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.
- ▶ **Garantizamos** la creación de condiciones de trabajo seguras, con las medidas de necesarias y unas condiciones de trabajo justas para todos nuestros empleados.
- ▶ **Aseguramos** la privacidad de cada persona; nos sentimos responsables de los datos personales de nuestros pacientes, empleados, clientes y suministradores.
- ▶ **Protegemos** los recursos para las generaciones futuras. Teniendo en cuenta la influencia en nuestro entorno, también forma parte de nuestra responsabilidad conjunta y es nuestro deber.
- ▶ **Promovemos** que nuestros proveedores y socios comerciales se comprometan con los estándares éticos de conducta en el negocio diario, hacia los empleados, la sociedad y el medio ambiente, incluyendo también las áreas descritas en relación con el respeto de los derechos humanos.

R

- ▶ Responsabilidad impacto S&P
- ▶ Transparencia con clientes y consumidores
- ▶ Privacidad de datos
- ▶ Negocios inclusivos
- ▶ Diálogo con comunidades
- ▶ Protección ambiental y seguridad
- ▶ Desarrollo local

### Impacto de Productos y Servicios en las personas

### Impacto de operaciones en la comunidad

O



R

### Prácticas laborales

- ▶ Cumplimiento OIT
- ▶ Contratación y retribución justa
- ▶ Seguridad y salud
- ▶ Diversidad e igualdad

### Impacto en /de Proveedores

- ▶ Control Cadena de Suministro
- ▶ Empoderamiento local
- ▶ Transparencia

### Lucha contra corrupción y soborno

- ▶ Prevención corrupción y soborno
- ▶ Impulso de la gobernanza efectiva



# 3

## Gobierno Corporativo

Gestión ética y transparente

● Estructura de Gobierno	30
● Políticas Corporativas	33
● Gestión de Riesgos y Compliance	34
● Código Ético y de Conducta de Quirónsalud	38
● Seguridad y privacidad de la información	40
● Adhesión a iniciativas externas	42

## ⋮ Estructura de Gobierno



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

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

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

- Ostentar la máxima representación y personalidad de la Compañía.
- Definir y aprobar las políticas y estrategias corporativas.
- Tomar decisiones sobre nombramientos y retribución de la Alta Dirección.
- Identificar los principales riesgos.
- Supervisar los sistemas internos de información y control.
- Velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos por la Compañía.

El Consejo de Administración está constituido por:

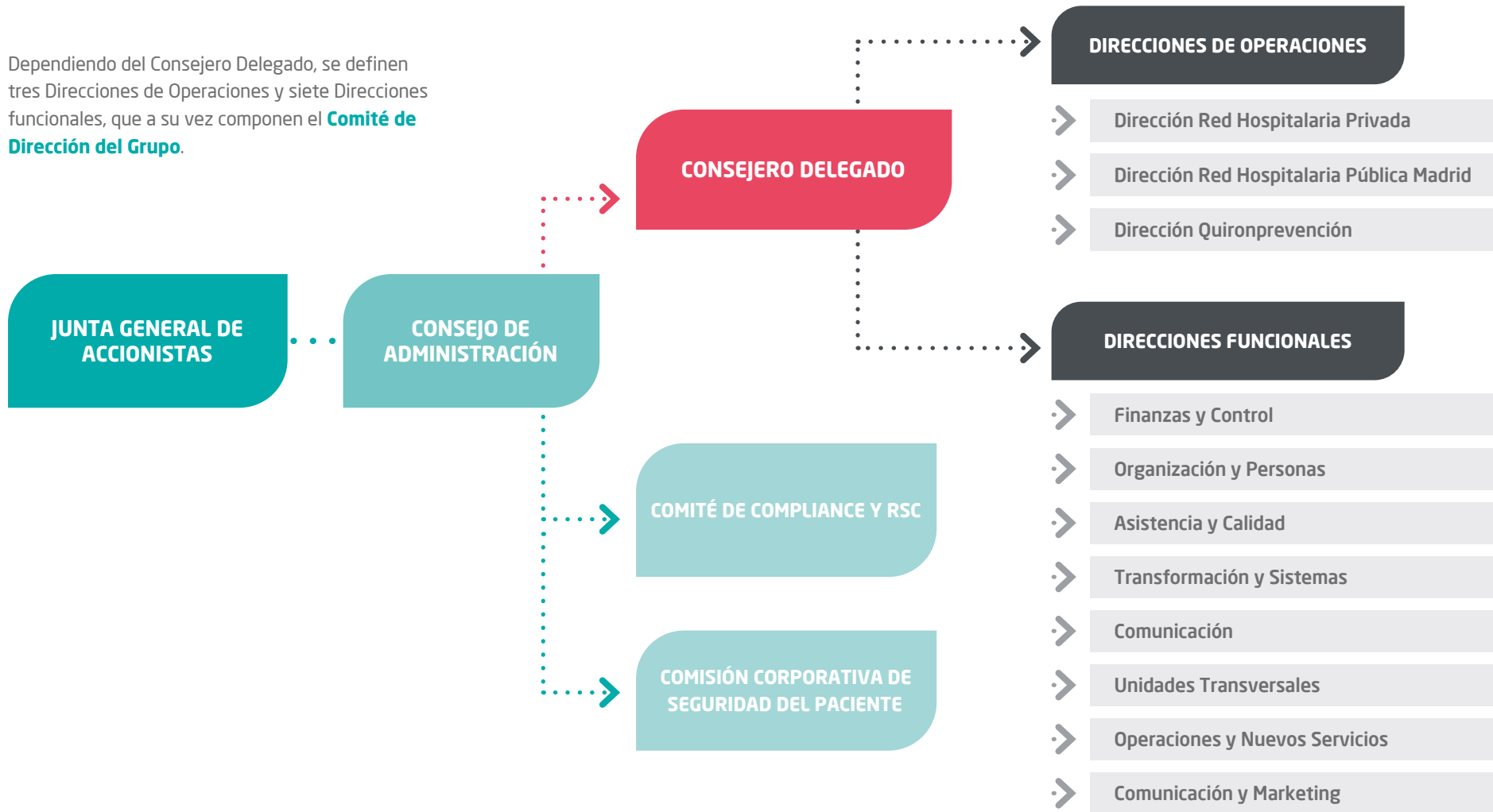
- Presidente y Consejero
- 4 Vocales Consejeros
- Secretario No Consejero
- Vicesecretario No Consejero
- 4 Consejeros ejecutivos

La delegación de funciones del Consejo se realiza a través de la figura del **Consejero Delegado** y se fortalece con:

- El Comité de Compliance y Responsabilidad Social Corporativa
- La Comisión Corporativa de Seguridad del Paciente.



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





A nivel geográfico y dependiendo de las Direcciones de Operaciones antes descritas, el Grupo se gestiona en **7 Unidades Territoriales**, cada una de las cuales tiene un órgano de gobierno propio con Comités de Dirección territoriales representados por un Director/a Territorial y Gerentes de cada unidad de negocio. A su vez, las propias unidades de negocio tienen sus Comités de Dirección.

En la actividad sanitaria, cada hospital tiene su órgano de gobierno propio a través de un Comité de Dirección representado por:

- ▶ Gerente
- ▶ Dirección de Enfermería
- ▶ Dirección Médica
- ▶ Dirección de Recursos Humanos
- ▶ Dirección de Comunicación y Marketing

Más allá de la estructura corporativa, el Grupo cuenta con Comités y Comisiones adicionales para asegurar que la gestión de la compañía se realiza de una forma ética, responsable y transparente en cada uno de los correspondientes ámbitos de gestión y en línea con los objetivos estratégicos.

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





## Políticas Corporativas

Además de la estructura corporativa como garantía de buen gobierno, desde las direcciones corporativas del Grupo Quirónsalud se establecen una serie de Políticas Corporativas, las cuales se mencionan a lo largo de esta Memoria y que constituyen otro de nuestros pilares en cada uno de los ámbitos de gestión.

Estas políticas se implementan en cada una de las direcciones territoriales y, en consecuencia, en cada centro y hospitales del Grupo.

**Algunas de las Políticas Corporativas más relevantes son:**

- ▶ Política Anti-corrupción
- ▶ Gestión del riesgo de Fraude
- ▶ Gestión del riesgo de Blanqueo de Capitales
- ▶ Gestión del riesgo de pagos al exterior, financiación del terrorismo y paraísos fiscales
- ▶ Política de Protección de Datos
- ▶ Política de Gestión Ambiental y Energética
- ▶ Política de Calidad, Seguridad del paciente y Prevención de la infección
- ▶ Política en materia retributiva
- ▶ Política de Prevención de Riesgos Laborales.
- ▶ Política de movilidad interna
- ▶ Política de compromiso de Fresenius con los Derechos Humanos
- ▶ Política de Compras y contrataciones

# Gestión de Riesgos y Compliance

El Grupo Quirónsalud cuenta con un **Sistema de Gestión de Riesgos y Compliance** para disponer de criterios y políticas que permitan identificar, evaluar y gestionar los riesgos más significativos que pudieran impactar en la consecución de sus objetivos.

El modelo de Gestión de Riesgos de Quirónsalud busca asegurar que los principales riesgos que pudieran afectar a la estrategia y objetivos del Grupo estén identificados, analizados y evaluados en base a unos criterios homogéneos, para ser gestionados y controlados de forma sistemática y transversal, con la participación de todas las áreas del Grupo.

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

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

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

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

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



Se dispone de un **Comité de Compliance** formado por directivos del Grupo y con un presidente externo, que vela por el cumplimiento del Código de Conducta en la organización, así como por la promoción de actuaciones tendentes a minimizar y evitar la comisión de actuaciones contrarias a los principios y valores del Grupo, además de ser el organismo supervisor de la actuación de Compliance dentro de Quirónsalud.

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

El mencionado Comité emite recomendaciones e instrucciones para que las actividades del Grupo Quirónsalud se lleven a cabo en la más estricta legalidad y cumpliendo con los valores y políticas del Grupo, recogidos en el Código de Conducta.



Así mismo, el Comité de Compliance actúa como **Compliance Officer** en el Grupo, y entre sus funciones se encuentran las de:

- ▶ Integrar la función de Compliance en las políticas, procedimientos y procesos del Grupo Quirónsalud.
- ▶ Dar apoyo formativo a la organización en esa área.
- ▶ Ejercer una debida función de supervisión, vigilancia y control para prevenir la comisión de delitos en el seno de la empresa o reducir el riesgo de comisión de los mismos.



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

# Hitos 2022 en Materia de Gestión de Riesgos y Compliance



## Aprobación de documentos corporativos:

- ▶ **Metodología de Evaluación de Riesgos corporativa**, la cual recoge el contexto de riesgos en el Grupo, la gobernanza del riesgo y su taxonomía, y el ciclo de vida del riesgo, donde se detallan las variables del impacto y de la probabilidad, así como las fases clave en la gestión de cada riesgo.
- ▶ **Política de Gestión de Riesgos Corporativa**, donde se establecen principios y procedimientos para diseñar, mantener e implantar una gestión del riesgo operacional eficaz en Quirónsalud.



## Definición y actualización de Riesgos y Controles Corporativos

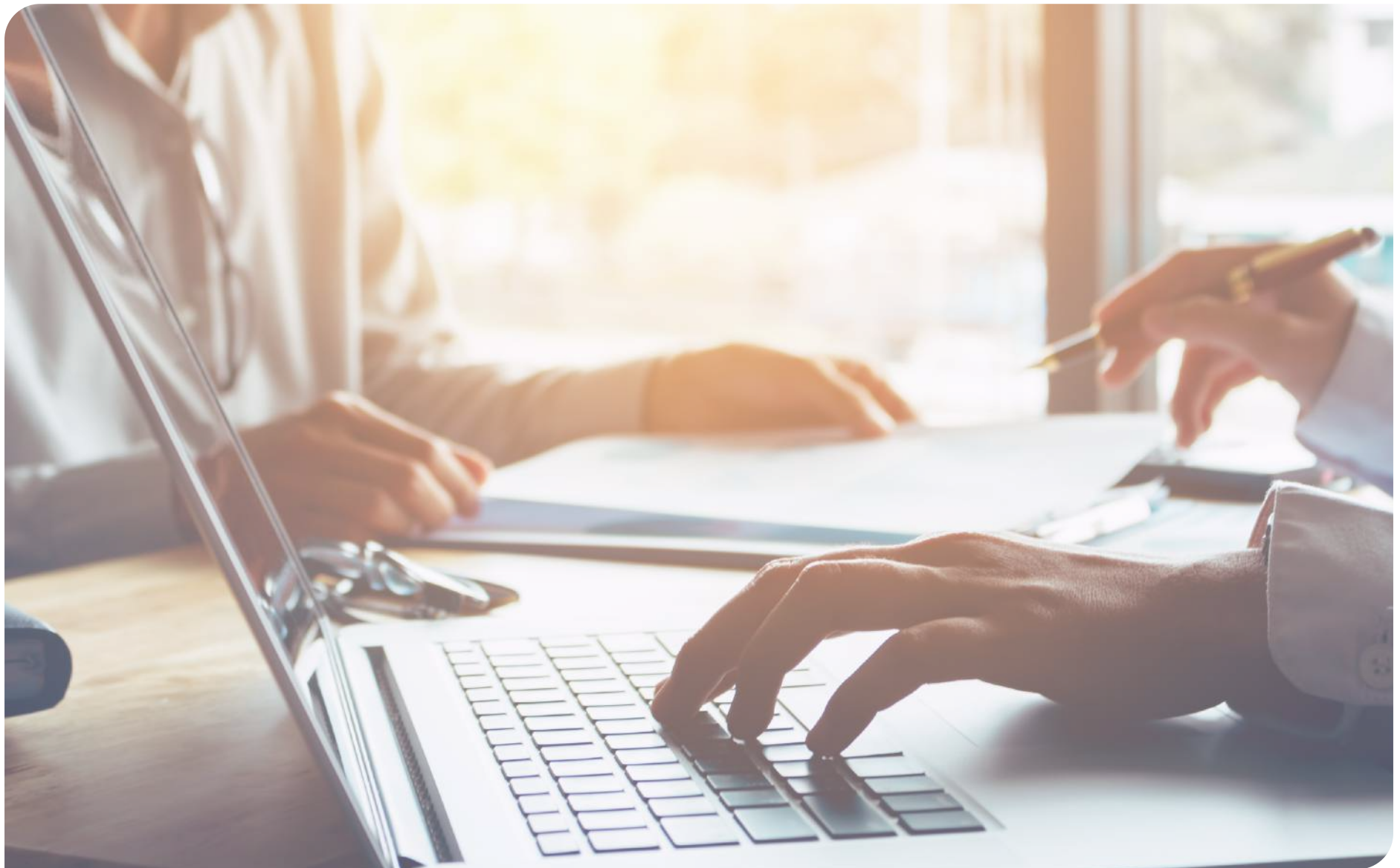
organizados por una Taxonomía que hace referencia a las áreas corporativas más relevantes. Dichos riesgos se han evaluado en base a tres tipos de impacto (financiero, reputacional y ético) y a una probabilidad (4x4), indicando las actividades de control relacionadas, así como sus responsables.



**Reporting semestral** en **FIRM** (herramienta de Riesgos de Fresenius) de todos los riesgos de Quirónsalud con impacto financiero, siguiendo un enfoque "top-down". Para ello, se han definido responsables con acceso a la herramienta y se ha impartido una formación sobre la misma para acceder y revisar/modificar los riesgos e información que se requiera.

A lo largo de 2022, se han seguido llevando a este **Comité de Compliance** los 20 riesgos con mayor puntuación, asignándolos a los responsables correspondientes dentro de dicho Comité con el objetivo de realizar planes de acción específicos para mitigarlos y controlarlos, que ayuden a la gestión y control de dichos riesgos, mediante la creación o actualización de políticas corporativas, así como con la realización de actividades formativas específicas tendentes a un mejor control de cada uno de esos riesgos.

Estos riesgos se actualizarán a lo largo de 2023 con el nuevo universo de riesgos definido.



# ⋮ Código Ético y de Conducta de Quirónsalud

## ⋮ Revisado y actualizado ⋮ en 2022

### Nuestros principios éticos

- ▶ Cumplir siempre con la ley y la normativa.
- ▶ Poner a las personas en primer lugar y ser respetuosos y sensibles con sus expectativas y necesidades.
- ▶ Estar comprometidos con la prestación de un servicio de atención integral, orientado al logro de la excelencia en la experiencia y seguridad del paciente, contando para ello con Profesionales del más alto nivel así como la tecnología médica y procedimientos más innovadores.
- ▶ Fomentar el desarrollo profesional y el trabajo en el equipo.
- ▶ Proteger a nuestros Profesionales para que desarrollen su actividad en un entorno de máxima seguridad, haciendo un uso efectivo, eficiente y adecuado de los recursos.
- ▶ Velar por la integridad, honestidad y cercanía en nuestras relaciones.
- ▶ Actuar de forma responsable en el ámbito social y medioambiental.

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


Tal y como recoge dicho código, el Grupo Quirónsalud está plenamente comprometido en el cumplimiento de toda la legislación aplicable a la actividad que realiza, sintiéndose especialmente vinculado al espíritu y literalidad de las leyes que regulan:

- Los derechos de los trabajadores
- Las normas asistenciales aplicables a nuestros medios materiales y humanos
- La titulación de nuestros médicos
- Las normas de calidad, salud y seguridad laboral
- El medio ambiente
- La corrupción y el soborno
- El pago correcto de impuestos aplicables
- La comunicación exacta de la información financiera
- La competencia justa.

Ya en el 2021, la compañía había revisado y actualizado su Código Ético, reforzando el Comité de Compliance para integrar en este órgano colegiado, representantes de todas las áreas de negocio funcionales y geográficas en las que opera el Grupo Quirónsalud. Durante el 2022 se ha llevado a cabo una nueva actualización de este Código, incluyendo de manera explícita un mensaje de la Dirección General.

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





En 2022, el Canal de denuncias del Grupo Quirónsalud se abre al público

## ☸ Canal de denuncias

El Grupo dispone de un **Canal de denuncias** que en 2022 se ha abierto al público en general, permitiendo a cualquier empleado y tercero comunicar cualquier incumplimiento del Código de Conducta, así como de la legislación y normativa interna aplicable.

Este canal es accesible, tanto desde la página web corporativa de Quirónsalud, como desde la intranet corporativa, y está gestionado por una empresa externa que, mensualmente, emite un informe sobre las denuncias recibidas a través de ese medio.

En el ejercicio 2022 se han registrado 108 denuncias, frente a las 18 del ejercicio anterior. Una vez analizadas, todas han sido tramitado adecuadamente.

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

## Seguridad y privacidad de la información

El Grupo Quirónsalud cuenta con una infraestructura tecnológica que le permite tener una amplia digitalización en cada uno de sus centros asistenciales, poniendo a disposición del personal sanitario y sus pacientes una serie de sistemas y equipos que garanticen tratamientos de calidad.

Esta digitalización, a su vez, representa una gran responsabilidad para el Grupo debido al aumento significativo de ciberataques a nivel global, siendo los hospitales uno de los principales objetivos de ciber-atacantes. Por ello, es imprescindible contar con una estrategia y definir medidas efectivas para proteger los datos de las personas y la integridad de nuestros sistemas.

Conscientes de nuestra responsabilidad, gestionamos todos los asuntos relativos a Seguridad de la Información y de Privacidad, manteniendo informada a la Dirección de cualquier riesgo o vulneración en este ámbito y dando seguimiento a los requerimientos regulatorios relativos al Reglamento General de Protección de datos.

A lo largo del año 2022 hemos seguido mejorando e implementando medidas para incrementar el nivel de madurez, tanto en seguridad de la organización como en la protección de datos personales, como se detalla más adelante el capítulo relativo a la privacidad de nuestros pacientes.

Adicionalmente, el Grupo continúa avanzando en su estrategia de **certificaciones** que acrediten y respalden este compromiso con la seguridad de la información y el cumplimiento normativo.

Actualmente contamos con las siguientes certificaciones:

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

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





## Adhesión a iniciativas externas

En 2022 renovamos un año más nuestro **compromiso con los 10 Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas.**



**Pacto Mundial**  
Red Española



En 2016 fuimos el **primer grupo hospitalario** en adherirse **en calidad de socio** a la **Red Española Pacto Mundial de Naciones Unidas**, entrando también a formar parte de la Red Global.

Desde 2016, Quirónsalud forma parte del **Clúster Español de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad**, plataforma puesta en marcha por Forética en el año 2016 con el objetivo de servir de punto de encuentro empresarial en liderazgo, conocimiento, intercambio y diálogo en esta materia.

La adhesión a esta iniciativa es una muestra más del nivel de compromiso de Quirónsalud en el ámbito del Buen Gobierno Corporativo, puesto que formar parte de este Clúster implica cumplir una serie de requisitos, entre ellos:

- ▶ Disponer de una infraestructura de reporte, buen gobierno y sistema de prevención de delitos.
- ▶ Publicar, al menos anualmente, los resultados de desempeño en materia de transparencia, buen gobierno e integridad.
- ▶ Designar un interlocutor estable a nivel director y/o responsable de sostenibilidad, compliance o relaciones con inversores.

Durante el año 2022, Quirónsalud ha seguido colaborando con este Clúster para desarrollar y difundir herramientas que pongan en valor el vínculo entre la transparencia y la competitividad, destacando el interés creciente de inversores por aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno (ESG), así como la necesidad de trasladar las prácticas responsables a clientes y proveedores.



# 4

## Los pacientes y sus familias

Salud persona a persona

- Infraestructuras, tecnologías avanzadas y soluciones innovadoras 44
- Actividad asistencial 50
- Seguridad y adecuación de la práctica clínica 51
- Excelencia y calidad en la prestación de servicios 58
- La experiencia de los pacientes y sus familias 64
- La seguridad y la privacidad de la información de pacientes 75
- Investigación e innovación 77



# Infraestructuras, tecnologías avanzadas y soluciones innovadoras



La red asistencial de Quirónsalud ha seguido creciendo y evolucionando para disponer de las **mejores infraestructuras y equipamientos.**

## Infraestructuras y expansión de la red hospitalaria en 2022

Durante el periodo del 2022 se invirtieron en infraestructuras **121 m€** repartidos en todos los hospitales del grupo.

Se han invertido en **38.000 m<sup>2</sup>** de nuevos edificios entre los que destacan **Olympia** (centro médico multidisciplinar, especializado en medicina del deporte y lifestyle), **Centro Médico en Málaga** (con Medicina Nuclear, Quirófanos, FIV), Nueva sede del **Laboratorio Central** y el nuevo edificio de **Consultas del Hospital Sur**.

Dotados con las últimas tecnologías, medicina nuclear, FIV, quirófanos y consultas de múltiples especialidades. Hablamos de más de **212 consultas, 28 habitaciones, 8 quirófanos**. Así como nuevos equipos de radiodiagnóstico RM, Convencionales, mamógrafos, ecógrafos y Tac.

- ▶ **CMQS Albacete** - Nuevo Centro
- ▶ Ampliación **Centro Médico Plaza Euskadi**
- ▶ Nuevo Edificio **Consultas Hospital Sur**
- ▶ Nueva Sede **Laboratorio Central**
- ▶ Nuevo **local extracciones Málaga**
- ▶ Nuevo **Centro Quirónsalud Málaga**
- ▶ **CMQS Colon**
- ▶ Centro médico **Olympia**
- ▶ Nuevo **hospital de día oncohematológico Santa Elena**



Se ha reformado y modernizado **14.000 m<sup>2</sup>**, Nuevas áreas de oncología y Fiv orientadas a la experiencia de los pacientes. Endoscopias, CMA, reformas integrales de las UCIS. Más de **130 consultas, 90 habitaciones, 10 quirófanos y hemodinamias.**

- ▶ **Hospital Universitario Jiménez Díaz.** Reforma hospitalización unidad 68, Bloque Quirúrgico, Edificio 8
- ▶ **Hospital Universitario Rey Juan Carlos.** Nuevas consultas
- ▶ **Clínica del Vallés.** Nuevas consultas y habitaciones
- ▶ **HU General de Catalunya.** Nuevas consultas y habitaciones
- ▶ **Hospital Universitari Sagrat Cor,** nueva área de endoscopias y pruebas funcionales
- ▶ **Clínica La Luz.** Nuevas consultas y reforma de habitaciones
- ▶ **Hospital Ruber Internacional.** Nueva sala de hemodinamia y reforma de hospitalización
- ▶ **Hospital Ruber Juan Bravo 49,** reforma integral UCI
- ▶ **Hospital Universitario Quirónsalud Madrid,** RM 3T
- ▶ **Centro Médico Teknon.** Nuevas consultas de medicina deportiva y Sala Cardiovascular
- ▶ **Hospital Quirónsalud Barcelona,** Nueva RM y Área Obstétrica
- ▶ **Hospital Quirónsalud Málaga,** Nueva RM
- ▶ **Hospital Quirónsalud Costa Adeje,** 4 habitaciones
- ▶ **Hospital Quirónsalud Albacete,** Nueva RM
- ▶ **Hospital Quirónsalud Toledo,** Nueva RM y ampliación UCI
- ▶ **Hospital Quirónsalud Vitoria,** nuevas endoscopias
- ▶ **Policlínica Guipuzkoa.** Reforma y ampliación Urgencias
- ▶ **Clínica Rotger,** renovación Cocina
- ▶ **Hospital Quirónsalud Palmaplanas.** Nueva escuela de enfermería y RM 3T
- ▶ **Hospital Quirónsalud Sur.** Reforma hospital de día. Endoscopia. Urgencias pediátricas y laboratorio
- ▶ **Hospital Quirónsalud Sagrado Corazón.** 3 Qx nuevos y 7 nuevos boxes UCI



Se sigue con la construcción de los **nuevos hospitales de Zaragoza, Badalona y centro médico Valdebebas**, que supondrá una ampliación de más de **50.000 m<sup>2</sup>** para la red de Quirónsalud así como las importantes reformas como la del **bloque Quirúrgico del Pilar** y nueva UCIN en el **hospital Rey Juan Carlos**

Además se ha seguido invirtiendo en la adaptación a normativa con **8 m€**, modernización de instalaciones con **12 m€** y mejora energética tanto en Energía Fotovoltaica con **3,5 m€**, como en luminarias led **1,5 m€**



## ⋮ Inversión en ⋮ Tecnología médica

Durante 2022 Quironsalud ha llevado a cabo todos los proyectos de incorporación y renovación de tecnología médica que había planificado acometer en el ejercicio.

Entre unos y otros conceptos se han invertido un total de 91,43 M€ en adquisición de equipamiento a más de 90 Proveedores, mayoritariamente fabricantes y líderes en sus respectivos segmentos y, en menor medida a distribuidores locales de primeras marcas internacionales.

Se han ejecutado aperturas de nuevos centros, así como reformas integrales en centros existentes y otras reformas, con un coste de inversión en equipamiento de 20,87 M€, siendo los más relevantes los siguientes:

Hospital	Proyecto	mill €
CMQS Olympia	Nuevo Centro	6,88
HDQS Málaga (Cuberta)	Nuevo Centro	3,76
HQS Badalona	Nuevo Centro	1,55
CMQS Valdebebas	Nuevo Centro	1,46
CMQS Valencia (Colón)	Nuevo Centro	1,11
HQS Sagrado Corazón	Reforma Quirófanos + UCI	0,96
H. La Luz	Reforma CEX, hospitalización y otros Olympia	0,73
CMQS Vizcaya (P. Euskadi)	Ampliación centro	0,68
HG Cataluña	Reforma CMA	0,60
HQS Sur	Ampliación Centro	0,50
H. Ruber Juan Bravo	Reforma UCI	0,44
HQS Toledo - Uci	Ampliación Centro	0,35
C. Rotger	Reforma Cocina	0,34
CMQS Toledo	Ampliación Centro	0,27
HQS Málaga	Reforma hospitalización	0,26
C. Ricardo Palma	Reforma Area Obstétrica	0,21
Policlínica de Guipúzcoa	Reforma urgencias pediátricas	0,17
HQS Palmaplanas	Escuela de Enfermería	0,14

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

✓ **Incremento de la dotación y renovación de la base instalada de equipos de soporte vital, por valor de 3,79 M€, entre otros:**

- Más de 400 sistemas de monitorización de paciente
- 38 respiradores
- 21 equipos de anestesia
- 19 equipos para neonatología (6 cunas térmicas con resucitador; 5 Incubadoras neonatales; 3 lámparas de fototerapia; 5 respiradores neonatales, además de diversos equipos complementarios).

✓ **Mejora del diagnóstico por la imagen y Medicina Nuclear, destinados 26,60 M€ para la adquisición de:**

- 9 resonancias magnéticas de 1.5T y actualización de 4 equipos existentes.
- 3 resonancias magnéticas de 3.0T.
- 1 resonancias magnéticas de 0.55T.
- 4 TAC con aplicaciones avanzadas para el diagnóstico cardiovascular.
- 1 Pet-CT digital, así como 2 Spect-CT
- 2 mamógrafos con tomo-síntesis

- 154 ecógrafos
- 32 equipos de radiología, entre salas fijas, arcos quirúrgicos y equipos portátiles.

✓ **Mejora en los tratamientos oncológicos: 2,5 M€**

- 1 acelerador lineal

✓ **Potenciación de la cirugía mínimamente invasiva, así como mejora de la seguridad quirúrgica y el intervencionismo en general, 5,57 M€:**

- 2 robot Da Vinci para cirugía laparoscópica robotizada.
- 1 sala cardiovascular biplano para intervenciones de neuro radiología avanzada.
- 9 microscopios quirúrgicos de altas prestaciones.
- 61 motores quirúrgicos

✓ **Mayor precisión y seguridad en el tratamiento de los procesos cardiovasculares, 2,35 M€**

- 1 sala cardiovascular para la realización de procesos intervencionistas, tanto diagnósticos como terapéuticos, con una mayor precisión y seguridad.
- 4 equipos para cirugía cardíaca.
- Más de 350 equipos para cardiología.

✓ **Otras inversiones en equipamiento para el diagnóstico y tratamiento, 4,75 M€:**

- 163 equipos de oftalmología
- 285 equipos de ORL
- 21 torres de endoscopia / laparoscopia

✓ **Inversión en resto de equipamiento y mobiliario: 24,98 M€**



## Actividad asistencial

En 2022 hemos mantenido la tendencia creciente en nuestra actividad asistencial en todas las áreas. También los recursos de nuestra red se han visto un año más incrementados de manera notable.



### Recursos de la red asistencial e indicadores de actividad:

	2019	2020	2021	2022
Nº Camas disponibles	7.332	8.001	8.145	8.259
Nº Quirófanos	434	467	v	517
Nº UCI/UCIP/UCIN	572	771	780	791
Nº Salas de parto/UTPR	112	124	137	137
Nº Consultas	9.998.993	10.145.472	11.385.237	11.359.718
Nº Urgencias atendidas	2.892.102	2.223.836	2.905.708	3.239.892
Nº Ingresos hospitalización	384.828	394.245	408.149	376.809
Nº Cirugías	460.732	488.449	529.421	505.386



## Seguridad y adecuación de la práctica clínica



En 2022 se ha continuado trabajando para impulsar la mejora de la seguridad del paciente y las prácticas clínicas de excelencia a través de numerosas acciones transversales a toda la organización, que nos permiten compartir la experiencia acumulada en los distintos centros y la traslación clínica de las buenas prácticas identificadas.

La gestión orientada a potenciar la cultura de seguridad del paciente y a lograr un compromiso con la seguridad en todos los niveles de la organización, sigue centrando gran parte de los proyectos de desarrollados en 2022. Este compromiso va ligado a promover una cultura de seguridad "positiva", caracterizada por un entorno no punitivo en el que los profesionales puedan informar de los eventos adversos sin temor a ser reprendidos, pero a la vez una cultura "justa", es decir sin descartar cualquier forma de responsabilidad de los individuos cuando ha habido un comportamiento imprudente o una mala conducta.

El Grupo Quirónsalud revisa y aborda constantemente los riesgos relativos a la salud y seguridad de los pacientes, trabajado en la elaboración de políticas básicas de funcionamiento y criterios orientadores de actuación dentro de la Compañía, con el objetivo de prevenir y mitigar determinados riesgos inherentes a la propia actividad asistencial.

### Estrategia corporativa de Seguridad del paciente

Con el objetivo de continuar avanzando en la consolidación y despliegue de las buenas prácticas clínicas, incorporando el aprendizaje logrado a lo largo de los últimos años y asumiendo nuevos retos, se ha actualizado la **Estrategia corporativa de Seguridad del Paciente para el periodo 2022-2026**.

La nueva estrategia cuenta con ocho líneas que abarcan todas las áreas con impacto directo sobre la seguridad de los pacientes, e incorpora nuevos enfoques adaptados a las innovaciones y a procesos asistenciales más específicos. Las nuevas líneas estratégicas incorporadas en 2022 han sido:

- Cualificación y seguridad de los profesionales, que establece objetivos para garantizar que los profesionales que desempeñan su actividad en un centro de la compañía desarrollen actividades para las que tengan la titulación y experiencia demostrada en su área de especialidad.

- ▶ Seguridad del Paciente y digitalización, que busca potenciar una atención integral segura apoyada en el uso de las herramientas digitales, partiendo de un diseño y uso adecuado de las tecnologías de la información sanitaria que ayude a reducir los errores y a facilitar la trazabilidad de los procesos asistenciales.
- ▶ Seguridad del Paciente en procesos asistenciales específicos, que persigue el fomentar la prevención y gestión de riesgos asociados a los siguientes procesos:
  - Gestación-parto y puerperio.
  - Patologías tiempo-dependientes.
  - Paciente frágil.

En 2022, se definieron un total de 37 objetivos de seguridad del paciente, cuyo nivel de cumplimiento fue monitorizado desde los Servicios Corporativos a través de indicadores agrupados bajo las siguientes líneas de actuación:

- ▶ Objetivos Internacionales de Seguridad del Paciente (88%)
- ▶ Evaluación de los pacientes (77%)
- ▶ Anestesia y atención quirúrgica (84%)
- ▶ Manejo y uso de los medicamentos (78%)
- ▶ Prevención y control de infecciones (72%)
- ▶ Mejora de la calidad y seguridad de la atención a los pacientes (66%)

A cierre de 2022, el nivel de cumplimiento logrado por los centros fue de un 79%, superando el resultado alcanzado en el año anterior (77%).

En 2022 se han desarrollado un total de 5 protocolos y se han actualizado otros 3 ya existentes:

#### Protocolos corporativos desarrollados en 2022:

- ▶ Vía clínica de fractura de cadera osteoporótica Quirónsalud.
- ▶ Monitorización intraoperatoria del nervio recurrente en la cirugía de tiroides y paratiroides.
- ▶ Prescripción y gestión de estupefacientes.
- ▶ Procedimiento de autorización a los médicos para realizar actividades asistenciales.
- ▶ Protocolo corporativo de enfermedades transmisibles globales.

#### Protocolos corporativos actualizados en 2022:

- ▶ Uso del listado de verificación de seguridad quirúrgica.
- ▶ Gestión de riesgos y eventos adversos derivados de la asistencia sanitaria.
- ▶ Efectividad de la comunicación verbal. Comunicación en la transferencia.

Durante el 2022, la actividad de la Comisión Corporativa de Seguridad del Paciente se ha centrado fundamentalmente en la **actualización y desarrollo de nuevos protocolos** corporativos con el objetivo de alinear las prácticas del Grupo con las últimas recomendaciones de los organismos de referencia y seguir avanzando en la **prevención de daños a los pacientes.**

También en 2022, se ha trabajado en la **integración de la gestión de los siniestros en la estrategia de seguridad del paciente**, para ello se han organizado:

- ▶ **4 sesiones de seguridad y gestión del riesgo sanitario**, con la participación de todas las direcciones asistenciales/médicas del grupo.
- ▶ **4 comisiones de siniestralidad** con la participación de los directores médicos de los hospitales cuyos casos vayan a ser analizados, con el objetivo de intercambiar puntos de vista de Quirónsalud, correduría de seguros y compañía aseguradora y extraer conclusiones que aporten valor a la gestión de riesgos del grupo.

Destacar también que se ha continuado realizando la **encuesta de cultura de seguridad del paciente** (versión española del Hospital Survey on Patient Safety de la AHRQ) para evaluar la percepción que tienen los profesionales en relación a la cultura y clima de seguridad de sus centros, y a partir de los resultados, desarrollar acciones de mejora. En 2022, se ha realizado la encuesta en 7 hospitales de España.

En base al análisis de los resultados obtenidos, la comisión corporativa de seguridad del paciente ha elaborado propuestas de acciones que ha compartido con cada uno de los centros.

En consecuencia, en 2023 se intensificarán las acciones orientadas a mejorar la seguridad del paciente y a facilitar su despliegue efectivo a todos los niveles de la organización, utilizando como guía los resultados y las sugerencias de los profesionales en las encuestas de cultura de seguridad del paciente.

## Notificación de incidentes relacionados con la seguridad del paciente

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

En 2022, la notificación de incidentes de seguridad ha experimentado un crecimiento del 33% con respecto al año anterior, con una ratio respecto a la actividad del grupo de 2,88 ‰ superando la ratio del año anterior (2,59 ‰).

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

Las especialidades con mayor volumen de notificaciones del grupo en el año 2022 han sido: Medicina Interna (13%), Urgencias (10%), Traumatología y C. Ortopédica (8%) y UCI (7%)

### Tiempo medio Gestión de incidentes 2022

Tiempo medio análisis del incidente	20 días
Tiempo medio análisis de eventos centinela (≥ F)	18 días
Tiempo medio cierre del incidente	32 días
Tiempo medio de cierre de eventos centinela (≥ F)	55 días

Por otro lado, se han continuado incorporando nuevas funcionalidades en el sistema de notificación de incidentes con el objetivo de contar con la información más completa posible y facilitar una gestión ágil de los incidentes. Los desarrollos realizados a lo largo del 2022 se han centrado en cubrir todas las potenciales áreas de

riesgo a partir de la inclusión de nuevas categorías en la clasificación por tipos de incidentes.

Igualmente, se ha mejorado el cuadro de mandos para poder visualizar de forma más ágil la casuística de los incidentes del centro, los indicadores de gestión y su evolución mensual y anual.

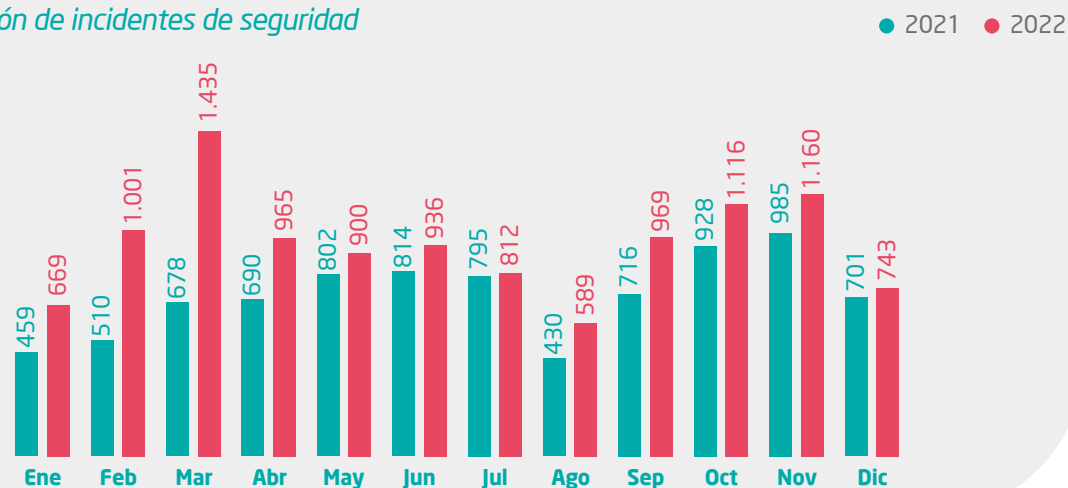
Varios de los incidentes más graves han dado lugar a la emisión de **Alertas Clínicas**, que tienen por objetivo difundir aquellas situaciones que por su frecuencia o gravedad tienen especial relevancia, con el propósito de hacer llegar sus recomendaciones al máximo número

de profesionales posible y prevenir así la repetición del evento adverso en cuestión.

### En 2022 se han difundido las siguientes alertas:

- Relativa a garantizar la calidad diagnóstica en la Anatomía Patológica, especialmente cuando hay sospecha de malignidad (tanto para un diagnóstico positivo como negativo).
- Relativa a las precauciones que se deben tener en cuenta antes de realizar una resonancia magnética en pacientes implantados con bomba de infusión intratecal.
- Relativa a garantizar la seguridad de los pacientes en el manejo de la vía aérea y así reducir la probabilidad de resultados desfavorables.
- Relativa a la operatividad de los equipos móviles que utilizan baterías, alertando de la necesidad de que se pongan inmediatamente a cargar cada vez que se utilicen, a fin de garantizar que están plenamente operativo para el siguiente uso.

### Notificación de incidentes de seguridad





## Acciones de información y formación específicas en seguridad del paciente

Con el objetivo de avanzar en la consolidación y despliegue de buenas prácticas asistenciales, así como de promover la cultura de seguridad en la Organización, durante el 2022, **se han realizado numerosas acciones de comunicación y sensibilización en seguridad del paciente:**

Con motivo de la celebración del **Día Mundial de la Seguridad del Paciente**, este año con el lema **"Medicación sin daño"**, se ha realizado una comunicación con el objetivo de promover los "5 correctos", es decir, las 5 verificaciones que se deben realizar en la administración de la medicación.



## Objetivos internacionales de la Seguridad del Paciente



Identificar correctamente al paciente



Garantizar una **cirugía segura**



Mejorar la **Comunicación** efectiva



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



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



Reducir riesgo de **caídas**





Con motivo de la celebración del **Día Mundial de la Higiene de manos**, liderada por la OMS y con el lema **“Únete a la Seguridad del Paciente. Límpiote las manos”**, se ha realizado una campaña de sensibilización a través de la intranet corporativa y de los salvapantallas de todos los ordenadores del grupo.

Por otro lado, se ha continuado impulsando la **formación corporativa en seguridad del paciente**, a través de nuestras aulas virtuales de la plataforma “Universidad Quirónsalud”:

- ▶ En diciembre de 2022, se ha lanzado un **curso sobre el manejo del código sepsis en la hospitalización**.
- ▶ **Curso de formación general en Seguridad del Paciente**, que aborda los conceptos claves que todo profesional debe conocer en su incorporación a un centro de Quirónsalud. En 2022 un 21,20% de profesionales del grupo ha realizado el curso.



- ▶ **Curso sobre Higiene de manos**, que aborda desde la técnica de higiene de manos con solución hidroalcohólica, el lavado higiénico con agua y jabón, el lavado de manos prequirúrgico hasta el uso adecuado de guantes. En 2022 un 25,49% de profesionales del grupo ha realizado el curso.

En relación a la visualización de **vídeos o píldoras formativas**, en 2022:

- ▶ Un 31,84% de los profesionales ha visualizado la formación que aborda la canalización de accesos vasculares en paciente adulto y pediátrico, con el objetivo de erradicar de nuestros centros los eventos adversos por mala canalización de vías.
- ▶ Un 34,22% de los profesionales ha visualizado la formación que aborda el manejo del código sepsis en la urgencia, con el objetivo de ayudar a la implantación de protocolo de manejo del código sepsis.



Se han organizado **5 sesiones clínicas** abordando los siguientes temas:

- ▶ Detección precoz y manejo de la torsión testicular
- ▶ Diagnóstico precoz y manejo del código sepsis
- ▶ Código ictus
- ▶ Síndrome de cauda equina
- ▶ Código infarto

Así mismo, en el mes de octubre se ha realizado una **formación en metodología de Análisis de Causa-Raíz (ACR)** dirigido a 40 miembros de las comisiones de seguridad del paciente del grupo. La sesión, eminentemente interactiva y práctica, ha abordado los distintos requisitos para llevar a cabo un ACR, así como los pasos y herramientas que comprende esta metodología.

## Indicadores de calidad en hospitalización y Peer Review

Durante el año 2022 se ha continuado profundizando en el análisis de la casuística hospitalaria a través de la información contenida en el CMBD (Conjunto Mínimo Básico de Datos).

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

El análisis de la seguridad del paciente se ha realizado mediante la obtención de los indicadores de seguridad del paciente de la AHRQ y con el seguimiento del indicador de fracturas de cadera intervenidas en las primeras 48 horas después del ingreso. En el año 2022, el 83% de las fracturas de cadera intervenidas en los hospitales Quirónsalud se han intervenido en las primeras 48 horas después del ingreso (83,3% en 2021).

Durante el año 2022 se han realizado cuatro Peer Reviews, dos de ellos analizando el proceso de fractura de cadera y otros dos analizando el proceso de la insuficiencia cardiaca. El Peer Review es una herramienta fundamental en el análisis de la práctica clínica en el que se analizan diferentes aspectos del proceso asistencial relacionados con el diagnóstico correcto de la enfermedad del paciente, el proceso de tratamiento, las indicaciones de intervención quirúrgica/ ingreso en las unidades de cuidados intensivos/procedimientos terapéuticos, el seguimiento de las vías clínicas existentes en el tratamiento del paciente, la coordinación entre los distintos profesionales sanitarios que atendieron al paciente y la documentación del episodio asistencial.

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

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

Durante el año 2022 se han realizado dos auditorías de calidad de la información clínica en los Hospitales Quirónsalud San José y Quirónsalud Valle del Henares. El objetivo de estas auditorías es mejorar la calidad de la información clínica y asistencial recogida en la documentación clínica de los hospitales Quirónsalud: informe de alta hospitalaria, informe de UCI, informe de quirófano, consentimiento informado y otros documentos de la historia clínica como anatomía patológica, evolutivos, notas clínicas y de enfermería, etc.

Los aspectos analizados son la calidad de la documentación clínica en contenido y estructura, el nivel de cumplimentación de los consentimientos informados y la calidad del CMBD, tanto en las variables administrativas como clínicas. En cada una de estas auditorías se identifican aspectos de mejora que se remiten a los centros para la elaboración de un plan de acción dirigido a corregir los aspectos detectados.

# Excelencia y calidad en la prestación de servicios

Los **Sistemas de Gestión** definidos para el Grupo Quirónsalud conllevan la obtención de certificaciones y acreditaciones externas a cargo de entidades de referencia, como herramienta de fomento de la mejora y reconocimiento externo de los logros.

Los principios básicos del **Sistema de Gestión del Grupo Quirónsalud** son:

- ▶ Una estrategia común basada en la experiencia y la seguridad del paciente.
- ▶ La transparencia, contribuyendo al entendimiento y la fiabilidad de los resultados.
- ▶ Benchmark de la información, proyectos y resultados para favorecer la mejora continua de los hospitales, servicios centrales y empresas del grupo.
- ▶ La implicación y participación de todos los profesionales.

## Certificaciones y Acreditaciones

El modelo de gestión de calidad definido para el Grupo Quirónsalud conlleva la obtención de certificaciones y acreditaciones externas a cargo de entidades de referencia, como herramienta de fomento de la mejora y reconocimiento externo de los logros.

En este ámbito, hay una serie de certificaciones y acreditaciones básicas de obtención obligatoria por todos los centros Quirónsalud, en el medio plazo, subdivididas a su vez en Nivel 1 (Generales: Calidad - ISO 9001, Medio Ambiente - ISO 14001 y Seguridad de la información - ISO 27001) y Nivel 2 (Específicas: Seguridad del paciente - UNE 179003, Prevención infección - UNE 17906, Reproducción asistida - UNE 179007 y Gestión energética - ISO 50001).



Adicionalmente a lo anterior, hay una serie de certificaciones y acreditaciones cuyo logro se asocia al nivel de excelencia, siendo obligadas para grandes hospitales: Nivel 3, JCI (Joint Commission International), EFQM (European Foundation Quality Management) y QH (Quality Healthcare).

Se ha seguido trabajando en la mejora del sistema de gestión de calidad, tanto en la obtención de nuevas certificaciones como en la consolidación de las ya disponibles.



## ⋮ Certificaciones y acreditaciones del Grupo Quirónsalud:



- ▶ Todos los hospitales están certificados según la **Norma ISO 9001**. En 2022 se han incorporado 3 nuevos centros.



- ▶ **Norma UNE 179007 en Gestión de Laboratorios de Reproducción Asistida**: ha superado la certificación el Hospital Quirónsalud Madrid, alcanzando los 12 centros certificados.



- ▶ En la **Norma UNE 179003 en Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente** este año han logrado la certificación el hospital Quirónsalud Zaragoza, Hospital del Vallés, Hospital Quirónsalud Marbella, sumando un total de 17 hospitales certificados.



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



- ▶ En la **Norma UNE 179006 de Prevención de la Infección**, se han certificado el Hospital Quirónsalud Dexeus y el Hospital Quirónsalud Sagrado Corazón, alcanzando un total de 13 hospitales certificados.



- ▶ El Multisite de Quirónsalud en **ISO 14001 Gestión Ambiental** lo integran 49 Hospitales, con la incorporación este año de Hospital Quirónsalud Madrid, Hospital Quirónsalud Valle del Henares, Hospital Quirónsalud Son Verí, Hospital Quirónsalud Lugo y Centro de Protonterapia.



- ▶ La certificación en **ISO 50001 Gestión Energética** continúa consolidándose, añadiendo 3 nuevos centros. A este Multisite se han incorporado Hospital Quirónsalud Madrid, Hospital Quirónsalud Málaga y Hospital Quirónsalud Toledo. Asimismo, desde la estructura Corporativa se impulsa la mejora de la gestión energética para que todos los centros adopten medidas específicas de mejora del consumo de agua y energía.



- ▶ En cuanto a la **acreditación EFQM** está sólidamente implantada en cuatro centros: el Hospital Univeritario Infanta Elena (5 estrellas), el Hospital Universitario Rey Juan Carlos (5 estrellas) y Hospital Universitario Sagrado Corazón +400 y en el año 2021 la Fundación Jiménez Díaz (+650 puntos), y en 2022 se suma el Hospital Universitario General de Villalba (+500 puntos).



- ▶ **Acreditación JCI (Joint Commission Internacional):**

Quirónsalud ha apostado por el sistema de la Joint Commission, por ser el modelo de calidad más riguroso y exigente a nivel mundial, con el objetivo de ofrecer una atención sanitaria integral, desarrollada bajo los más altos niveles de calidad y de seguridad, desde que nuestros pacientes llegan al centro hasta el momento del alta.

Quirónsalud dispone ya de siete hospitales acreditados según este modelo. En 2022 han logrado la acreditación el Hospital Quirónsalud Barcelona y el Hospital Quirónsalud Córdoba que se unen a los otros 5 que ya se encontraban acreditados: Hospital Universitario Quirónsalud Madrid, Hospital Universitari Dexeus, Clínica Ricardo Palma, Centro Médico Teknon y Centro Médico Imbanaco (Cali, Colombia).

Además, en 2022 se ha acreditado Quirónsalud como modelo corporativo en **Joint Commission Enterprise**, siendo el primer grupo hospitalario privado del mundo en obtener esta acreditación.

### • Certificación de las empresas • transversales:

Los servicios transversales prestados por HD y SPS están integrados en los sistemas de gestión de los hospitales y alineados con la estrategia del grupo, y a su vez ambas empresas disponen de sus propios sistemas de gestión:

- ▶ Servicios, Personas y Salud (SPS) mantiene con éxito la certificación de su Multisite de **ISO 9001** en todos los hospitales del grupo donde presta sus servicios y donde colabora activamente en las certificaciones propias de cada hospital.
- ▶ Health Diagnóstico (HD) dispone de dos Multisite en **ISO 9001** uno para los servicios de Laboratorio y otro para los servicios de telerradiología y en ambos casos integran progresivamente los servicios que va adquiriendo de los diferentes hospitales del grupo.



## · Auditorías internas · y externas

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

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

- ▶ **Servicios, Personas y Salud, S.L.U.:** Servicios de soporte en centros sanitarios y sociosanitarios: servicio de restauración, mantenimiento de instalaciones y equipos electro médicos, limpieza, gestión intrahospitalaria de residuos y lencería.
- ▶ **Health Diagnostic, S.L.U. Servicio de Laboratorio:** “Servicio de Análisis Clínicos en las siguientes especialidades: Hematología, coagulación, bioquímica, biología molecular, inmunología, microbiología y parasitología, en todas sus fases: Preanalítica (incluyendo extracción), analítica y post analítica. Servicio de Transfusión”
- ▶ **Health Diagnostic, S.L.U.:** Servicio de Radiodiagnóstico y Medicina Nuclear: “Gestión y prestación de servicios de diagnóstico por la imagen imagen y telerradiodiagnóstico y medicina nuclear”

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

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

Cada año se seleccionan los procesos y servicios a auditar en base a su criticidad y riesgo, asegurando que en un ciclo de tres años se auditan todos los contemplados en el alcance del sistema.

Quirónsalud incorpora la elaboración de un mapa de riesgos destinado a la identificación de procesos a auditar cada año, así como la documentación y los controles asociados a los mismos.

Se trata de un plan común a los centros e integra a los servicios trasversales llevados a cabo por las sociedades HD y SPS, lo que garantiza la obtención de los resultados focalizado en aquellos procesos identificados de interés en el ejercicio.

Durante el año 2022 se ha auditado internamente el 100% de los centros incluidos en el Sistema Multisite de

las normas ISO 9001 y 14001 de Hospitales Privados, así como de los centros incluidos en el Multisite del Sistema de Gestión ISO 9001 y 14001 de Fundación Jiménez Díaz y los hospitales concesionarios de Madrid.

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

Los nuevos certificados y a los que corresponde renovación se emitirán en el primer trimestre de 2023.

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

Respecto a las auditorías externas, éstas las realiza una entidad externa acreditada (entidad certificadora DNV) en el cuarto trimestre del año. Dichas auditorías abarcan el 100% de las certificaciones individuales (179003, 179006 y 179007) y en una muestra significativa de las certificaciones bajo el modelo multisite (9001, 14001 y 50001), así como de los departamentos corporativos.

El calendario de auditorías interna y externas, agendas e informes se registran en la herramienta de gestión corporativa de calidad (Qualios) de manera que los hallazgos resultantes de las mismas se analizan y tratan



a nivel de centro por parte de los responsables de proceso implicados.

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

### **Análisis de resultados de auditorías**

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

Se detectaron 1.474 hallazgos correspondientes a las diferentes normas, donde el 71,6% (1.055) requieren tratamiento.

En el primer trimestre de 2023 ya se han resuelto 657 hallazgos (el 62%) y el resto están analizados y pendientes de resolver.

Las auditorías constatan que sigue habiendo oportunidades de mejora, siendo particularmente relevantes las vinculadas a cuestiones de seguridad del paciente, ingeniería, servicios generales, farmacia y laboratorio.

## **Premios y reconocimientos a la excelencia asistencial**

Muchos de los hospitales Quirónsalud figuran con frecuencia como los mejor valorados en alguno de los rankings que periódicamente se publican.

La Fundación Jiménez Díaz, junto a otros galardones recibidos a lo largo del año, ha sido designada por el Instituto Coordinadas como el mejor hospital español (designada también por UNED como el hospital público más eficiente de Madrid).

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

La Fundación Jiménez Díaz y el Hospital Universitario Infanta Elena mantienen su acreditación QH\*\*\*, y el Hospital Universitario Rey Juan Carlos la QH\*\*.

Varios centros han obtenido también menciones a la excelencia en su desempeño asistencial y gestión en los galardones Top 20.

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

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

# La experiencia de los pacientes y sus familias



Nos centramos en cuidar la salud y bienestar de las personas, adoptamos un enfoque de medicina personalizada, innovadora, centrada en el paciente y de máxima calidad, añadiendo un valor adicional que es **la salud persona a persona.**

La Experiencia del Paciente se desarrolla de forma integrada como una de las metas irrenunciables del modelo de gestión de Quirónsalud: mejorar la atención a los pacientes, poniendo a estos, sus necesidades y expectativas en el centro de todas nuestras estrategias y actuaciones.

En consecuencia, se ha definido un **estándar de gestión** vigente ya en todos los centros orientado a **profundizar en el liderazgo de dirección de los centros en la mejora de la experiencia de paciente**, incorporando esta a la agenda diaria de los máximos responsables de territorios y centros, mediante:

- ▶ **Existencia de responsables operativos de experiencia de paciente**, tanto a nivel territorial como de cada uno de los centros, incorporando esta responsabilidad a la denominación de su cargo.
- ▶ **Presencia de los responsables de experiencia de paciente en el comité de dirección** territorial y de cada centro.
- ▶ **Inclusión de los indicadores de experiencia (y seguridad) del paciente en los KPI territoriales y de centro**, con análisis periódico de sus resultados (mínimo mensual), promoviendo y monitorizando desde el Comité de Dirección la implantación de acciones de mejora, cuando sea preciso.

## Resultados en experiencia de paciente

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

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

## ∴ NPS

El **NPS Global acumulado** a cierre diciembre se ha situado en **59**<sup>1</sup>, en línea con el cierre del año anterior (54,6).

Se ha producido un incremento significativo en las campañas de consultas externas, y hospitalización, CMA y Diagnóstico por imagen, se mantiene sin cambios significativos laboratorio y se produce un descenso en urgencias.

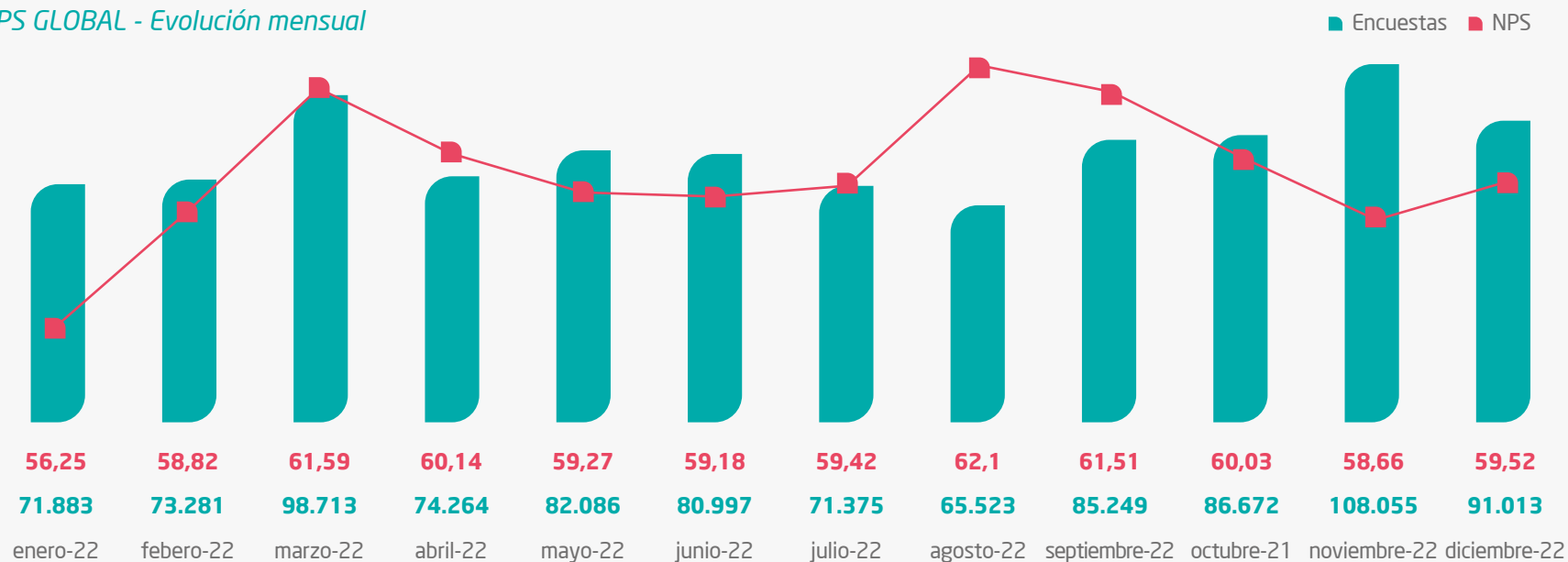
Para cada campaña se ha analizado el journey que realiza el paciente con el objetivo de medir paso a paso su experiencia en cada punto de este. Para ello, dentro de la propia encuesta mediante las multipreguntas se obtiene la puntuación de NPS para cada paso del paciente. Esto permite a cada hospital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

Se han incluido Indicadores Operativos para las campañas de hospitalización, consultas externas y urgencias que permiten detectar puntos de mejora.

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

<sup>1</sup> Dato de las 6 campañas corporativas (CCEE, Urgencias, Hospitalización, CMA, Laboratorio y DXI)

*NPS GLOBAL - Evolución mensual*



## Quejas y reclamaciones

Ratio de 11,92 quejas o reclamaciones por cada 10.000 actos asistenciales

92,19% respondidas en menos de 15 días

IGR es la herramienta corporativa de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones, que entre otras funcionalidades conlleva una mayor trazabilidad del proceso de gestión de éstas y mayores posibilidades de explotación y análisis a partir del cual desplegar acciones de mejora de los servicios. Durante el 2022 se ha actualizado incorporando las quejas procedentes del canal de Quejas y reclamaciones de la web.

A cierre de 2022 se han registrado 18.822 quejas y reclamaciones, que representan una tasa de 11,92 por cada 10.000 actos asistenciales, lo que supone un incremento de 21,2% frente a 2021.

Las áreas más afectadas son Hospitalización Médica con una tasa del 33,88 seguida de Hospitalización quirúrgica con una tasa de 14,92, mientras que en el 2021 fueron Consultas Externas y Urgencias.

Las principales causas de insatisfacción han sido:

- ▶ Citaciones, representando una tasa de 1,52
- ▶ Disconformidad con la asistencia sanitaria, representando una tasa de 2,66
- ▶ Demora en la asistencia, representando una tasa de 2,81
- ▶ Suspensión de actos asistenciales, representando una tasa de 0,94
- ▶ Trato del personal, representando una tasa de 0,95

El 92,19% son respondidas en menos de 15 días naturales, mismo dato que al cierre del año anterior, siendo el tiempo medio de respuesta de 11 días frente a los 9 días correspondientes a las Reclamaciones y Quejas de 2021.

## Iniciativas de nuestros hospitales hacia colectivos de pacientes y sus familias

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

## Pacientes oncológicos

La **oncología** es una de las **líneas asistenciales estratégicas del Grupo Quirónsalud**, y por ello sigue siendo en 2022 el área más relevante en cuanto a volumen de ensayos clínicos, en el que **se desarrollan aproximadamente el 55% de los ensayos clínicos del Grupo**.

Fuimos los primeros en poner en marcha en nuestro país un **Centro de Protonterapia** (puesto en marcha en diciembre de 2019) y, posteriormente nuestra red asistencial consiguió la acreditación de dos hospitales, Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz y del Hospital Universitario Quirónsalud Madrid, para la aplicación de una de **las más innovadoras terapias farmacológicas** (terapia de células CAR-T).



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

Es de destacar el **“Asistente inteligente de oncología: AI-ON”** que asiste en tiempo real a pacientes oncológicos basado en un modelo de inteligencia artificial que utiliza un Chatbot integrado en el Portal del Paciente y en la historia clínica del usuario. Puesto en marcha en los cuatro **hospitales Quirónsalud integrados en la red sanitaria madrileña**. Los pacientes oncológicos requieren una atención especial y personalizada, no solo durante la administración de su tratamiento, sino también fuera del hospital, en los periodos entre ciclos; por ello se implementa este asistente virtual en tiempo real dentro del Portal del Paciente que dé respuesta y solucione las dudas de estos pacientes de una forma automatizada y ágil.

Por otro lado, desde los diferentes hospitales de Quirónsalud se organizan **escuelas de pacientes, talleres y jornadas** para los pacientes oncológicos, sus familias y cuidadores con el objetivo de informar y mejorar los conocimientos que los pacientes, familiares y cuidadores tienen sobre los temas que más les pueda interesar: prevención, cuidados, hábitos saludables....



## A modo de ejemplo:



Salón de Actos Palacete Ave María - Avda. de La Palmera, 53 - 41013 Sevilla

Primer taller: 25 de octubre de 2022 a las 16.00 h.

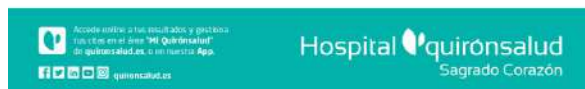
(Plazas limitadas 50 personas, por riguroso orden de inscripción.)  
Confirmación de asistencia: [info@oncovanze.es](mailto:info@oncovanze.es)

### ESCUELA DE PACIENTES

Inicia su andadura la Escuela de pacientes, dirigida a pacientes oncológicos y sus familiares. El objetivo es informar y mejorar los conocimientos que los pacientes tienen sobre los temas que más le pueden interesar, fomentar hábitos saludables que le permitan afrontar y superar su situación de enfermedad o la de sus familiares y crear una comunidad de pacientes en la que apoyarse y colaborar. Los talleres se realizarán en un inicio una vez al año en cada uno de los dos hospitales Quirónsalud, comenzando en Quirónsalud Sagrado Corazón y posteriormente en Quirónsalud Infancia Lulú.

La sesión se desarrollará según los siguientes bloques:

- 1 **Alimentación y Cáncer.**  
Ponente: Aída Yáñez, Dietista-Nutricionista, Especialista en Nutrición Oncológica, Oncovante.
- 2 **Aspectos psicológicos del cáncer.**  
Ponente: Rosario Antequera, Psicóloga Clínica, Profesora Titular del Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico, Universidad Sevilla; Colaboradora en Oncovante.
- 3 **Ejercicio en el paciente oncológico.**  
Ponente: Muriel María Fernández, Ciencias del Deporte y Especialista en Ejercicio Físico Oncológico, Coordinadora de la Unidad de Ejercicio Físico en Oncovante y Presidenta de la Asociación Usabre.
- 4 **Taxidermia del voluntariado oncológico.**  
Ponente: Miguel García Carrasco, Directorio Médico, Oncovante-Hospitales Quirónsalud Sevilla.



4º taller de cuidadores 2022

**¿Y DESPUÉS QUE? CÓMO CUIDAR A MI FAMILIAR Y CÓMO CUIDARME YO**

Jueves 3 noviembre a las 12:00 h.  
Por videoconferencia en el enlace YOUTUBE: <https://youtu.be/0ZkZk1qjg>

- **¿Y después qué?,** María José Martín Hernández, Enfermera CE II Reston, Virginia
- **Yuka Perra,** Enfermera de coordinación Asistencia NACE
- **Clases por sesión:** Enfermería, Verdónica Martín Molero, ZD.
- **Cuidados básicos de higiene, transferencia de paciente,** Azucena Pulido Rubio y Raquel García Hernández, ZOEI-ED.
- **Frotteropa Sencilliana (ergonomía para el cuidador),** Carmen Lizaso Gómez, Fisioterapeuta NACE.



ADISFIM Hospital Universitario Rey Juan Carlos

Destacar así mismo, las **numerosas iniciativas** llevadas a cabo por los hospitales con motivo de los **días conmemorativos contra el cáncer**. Así, por ejemplo, con motivo Día Europeo de la Prevención del Cáncer de Piel, los hospitales de **Quirónsalud Andalucía** han alertado sobre la importancia en la identificación y la prevención del cáncer de piel, instalando mesas de sensibilización.

En 2022 hemos mantenido también el **Programa gratuito de preservación de la fertilidad**, con el apoyo de la **Fundación Quirónsalud**, sin coste para el **paciente oncológico**. En el capítulo dedicado a al compromiso con la sociedad se amplía información sobre este programa.

ESCUELA DE CUIDADOS DEL PACIENTE ONCOLÓGICO 2022

**TALLER DE CUIDADOS DE LA PIEL EN EL PACIENTE ONCOLÓGICO**

Viernes 27 de mayo de 2022 a las 12:00 h.

Modo de participar en la jornada:

- Presencialmente en el Aula Magna del Hospital Fundación Jiménez Díaz
- Online a través de YouTube: <https://youtu.be/06qm3UFG5gQ>

**Programa:**  
Tercer día de los tratamientos oncológicos sobre la piel y las mucosas. Cuidados dermatológicos preventivos y tratamiento Dra. Victoria Casado Esteban, Servicio de Oncología Médica PD. Tratamientos estéticos en el paciente oncológico. Dra. Eva Ruiz Herrer, Servicio de Oncología Médica PD. Reservas de la Asociación Española contra el Cáncer. Día María Sánchez Marcano, Coordinadora de voluntariado AECCE Cáncer/Argentea.



Asociación española contra el cáncer en Madrid Fundación Jiménez Díaz Quirónsalud

## Humanización de la pediatría



Hospital Quirónsalud Zaragoza

En 2022 hemos seguido avanzando en nuestro **Proyecto Pediátrico Kenko**, desarrollado en colaboración con la **Fundación Quirónsalud** y que se ha consolidado ya como referente de Quirónsalud para acompañar a niños, padres y familias en el cuidado de la salud, tanto dentro del ámbito hospitalario, como en su día a día. Este programa se apoya en tres ejes clave: la prevención, el acompañamiento y la humanización.

Son muchos los hospitales del grupo que han adaptado y renovado los espacios pediátricos, convirtiendolos en lugares mas amables, cercanos y acogedores para nuestros pacientes pediátricos.



Hospital Quirónsalud Murcia

Así mismo, son numerosas las iniciativas puestas en marcha en los diferentes hospitales enmarcadas dentro del proyecto de humanización pediátrica que pretenden reducir el estrés que provoca entre los más pequeños el hecho de someterse a una intervención quirúrgica, una prueba diagnóstica o una hospitalización tales como la incorporación de gafas de realidad virtual, la entrega de juegos, diplomas de valentía o la incorporación de coches eléctricos, entre otros.



Hospital Quirónsalud Marbella

Por otro lado, cabe destacar la gran cantidad de iniciativas especiales llevadas a cabo en los hospitales durante la época navideña enfocadas a los niños hospitalizados: Visita de Papá Noel, Visita RRMM, colocación de buzones de cartas para los RRMM, etc.



Hospital Quirónsalud Santa Cristina

Hay que destacar, asimismo, la celebración por parte de los hospitales del **Día del Niño Hospitalizado**. Entre las actividades organizadas por los centros se encuentra la entrega de obsequios como globos y cuentos o la visita de personajes de fantasía.



Hospital Quirónsalud El Pilar



La empresa Ataa Cars ha donado al **Hospital Quirónsalud Marbella** 4 coches eléctricos y el **Hospital Quirónsalud Toledo** ha adquirido otro coche eléctrico que se unen a los que ya disponen otros centros.



## ¡ Foco en el colectivo de mujeres



Las **mujeres** son otro colectivo de pacientes muy especial para Quirónsalud y hacia ellas se enfocan un gran número de iniciativas, algunas de ellas con motivo de los Días Mundiales marcados por la OMS, desarrollando desde todos nuestros centros acciones específicas que contribuyan a dar visibilidad y concienciar acerca de la prevención de enfermedades y los hábitos de vida saludables.

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





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

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

## Los pacientes con necesidades especiales

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

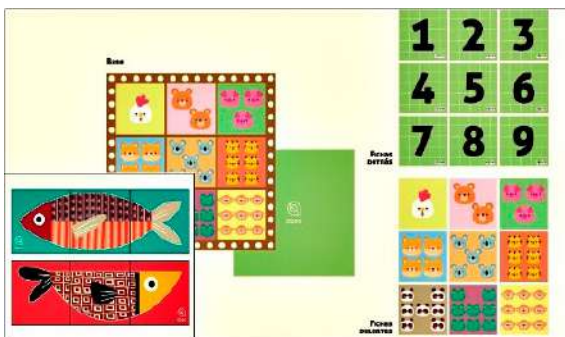
También desde nuestros centros se ponen en marcha acciones en colaboración con entidades sociales, como el caso de los **hospitales y centros médicos Quirónsalud de la Comunidad Valenciana y la Región de Murcia** y la asociación sin ánimo de lucro APSA, en favor de los discapacitados psíquicos de Alicante, a través de la firma de un acuerdo para promover la sensibilización social frente la discapacidad. Entre las acciones llevadas a cabo destaca la adaptación de materiales y la elaboración de documentos de lectura fácil para mejorar la comunicación entre las personas con discapacidad y los facultativos y personal de los centros hospitalarios, así como la elaboración



de juegos didácticos de un solo uso para niños de diferentes edades que serán entregados como obsequios para amenizar la espera de niños y padres en los centros Quirónsalud.

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

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



Lotos y enhebrados para niños de 3 a 6 años

## Experiencia Digital Quirónsalud

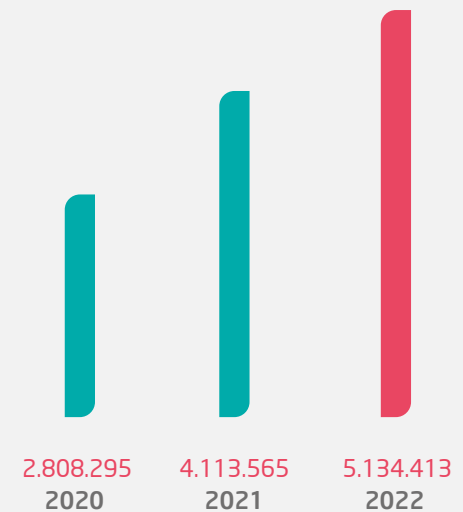
La introducción de las nuevas tecnologías, innovación y digitalización en la atención sanitaria está cada vez más patente en nuestra sociedad.

Algunas de las iniciativas puestas en marcha para los pacientes incluyen el **Portal del Paciente de Quirónsalud**, espacio personalizado y seguro para la petición, cambio y anulación de citas, visualización de pruebas diagnósticas e informes, etc. o el **Boletín tucanaldesalud.es**, espacio de suscripción para recibir consejos de salud y noticias de actualidad.

Así mismo Quirónsalud cuenta con los **Planes de Salud Quirónsalud Connect** (Planes Connect One y Connect Family), donde ponemos a disposición de los pacientes nuestros **servicios de atención médica on line**, con consultas médicas on line, conexión inmediata digital-presencial con Urgencias Connect, chat médico por especialidades con los mejores profesionales y acompañamiento en nuestros hospitales, entre otros.

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

Nº usuarios del Portal del Paciente



- Circuito de Urgencia Digital.** Este proyecto es una alternativa digital para modular la creciente demanda en las Urgencias Hospitalarias y atender con agilidad, eficacia y satisfacción los procesos crónicos y menos emergentes, manteniendo la excelencia en la oferta asistencial
- Asistente inteligente de oncología: AI-ON** que asiste en tiempo real a pacientes oncológicos basado en un modelo de inteligencia artificial que utiliza un Chatbot integrado en el Portal del Paciente y en la historia clínica del usuario.
- Patología digital:** El Departamento de Anatomía Patológica de los cuatro Hospitales de Madrid consolida su proyecto de digitalización, líder en el mundo. Con la digitalización de los servicios de Anatomía Patológica, las muestras se convierten en ficheros digitales de alta resolución que se conservan en una base de datos agregada única, como el primer paso hacia la patología computacional basada en la aplicación de herramientas de inteligencia artificial y análisis de imagen.
- Inteligencia artificial:** Herramienta de ayuda para predecir la evolución de los pacientes con Covid-19, a partir de un algoritmo basado en el Big Data que predice, en tiempo real, la probabilidad de empeoramiento. El algoritmo está implementado en Hospitalización, UCI y UCIR que, a su vez, retroalimentan y mejoran el sistema con el análisis de resultados en sus pacientes.
- Planificador 3D:** Creación de un modelo tridimensional (3D) accesible desde el visor de imagen diagnóstica, proporcionando al cirujano una solución que le dé soporte al abordaje de la cirugía y a su planificación.

## Nuestros centros promueven la salud y el bienestar

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

## Iniciativas con motivo de los Días Mundiales (OMS)

Los Días Mundiales marcados por la OMS siempre son fechas especiales para Quirónsalud; son momentos en los que sumamos nuestro granito de arena para contribuir a dar visibilidad y a concienciar acerca de la prevención de enfermedades y de la importancia de adquirir y mantener hábitos de vida saludables.

### DIA MUNDIAL DEL CORAZON 2022

Volver a la Normalidad: Seguir controlando los Factores de Riesgo Cardiovascular

**28 septiembre a las 10:30 horas**

**10.30 h. Ejercicio cardiosaludable**

**11.30 h. Ponencias, en el aula Severo Ochoa del hospital:**

- Bienvenida a la Jornada**  
*Dr. Oscar Gómez Martín, Director Médico de Continuidad Asistencial FJD.*
- Impacto de la pandemia de COVID-19 para la enfermedad cardiovascular y el control de los factores de riesgo cardiovascular**  
*Servicio de Cardiología. Dra. Monica Recio Vazquez.*
- Vuelta a la normalidad: ejercicio como hábito de vida cardiosaludable**  
*Servicio de Rehabilitación. Dra. Astrid Teixeira Taborda.*
- Riesgo cardiovascular asociado a la Obesidad sarcopénica postcovid**  
*Servicio de Endocrino y Nutrición. Dra. Cristina Calderón Sánchez*
- Impacto psicológico de la pandemia de COVID-19 en los pacientes con enfermedad cardiovascular**  
*Servicio Psiquiatría- Psicología clínica. Dra. Monica Jimenez Gimenez*



A la jornada se puede participar presencialmente o por video conferencia  
 YOUTUBE: <https://youtu.be/f1D8LX5r9UU>

Para más información ver programa en la web del hospital

Ejemplo destacado es el **Día Mundial Contra el Cáncer**, en el que se desarrollan acciones específicas de sensibilización y apoyo a los afectados de esta enfermedad. El **Hospital Quirónsalud Marbella** ha

**ENTRE NOSOTRAS**

Tengo cáncer y... ¿ahora qué?:  
Hablamos de nuestras experiencias

Viernes 27 de mayo  
a las 11.00h.  
Sala de actos

"Entre nosotras" es un espacio de intercambio de experiencias y conocimientos en torno al cáncer de mama. Un lugar donde, además, vamos a abordar todo aquello que preocupa y ocupa a las pacientes y donde puedan dialogar, conocer y saber de la mano de expertos. "Entre nosotras" está coordinado por Montse Santos, enferma gestora de casos de la Unidad de Patología Mamaria, y la Dra. Verónica Pereira, oncóloga, que desde su experiencia y en colaboración con sus pacientes propondrá aquellos temas que más interesan.

Hospital Universitari General de Catalunya | Quirónsalud

promovido una iniciativa muy especial dirigida a todas aquellas personas que se enfrentan en la actualidad a un diagnóstico reciente de cáncer. El centro marbellí ha recopilado testimonios de pacientes supervivientes de la enfermedad con el objetivo de que puedan serles de utilidad como herramienta de apoyo emocional.

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

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

- Campañas divulgativas y
- programas educativos

Mes a mes,  
persona a persona

Mes a mes contra el Cáncer de Piel

Quirónsalud | Intranet

Universidad Quirónsalud

Fundación Quirónsalud

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

Destacamos asimismo nuestra iniciativa **"Stay Healthy"** enfocada al colectivo de adolescentes: la **Fundación Quirónsalud** ha continuado en 2022 con este programa educativo, a través del cual nuestros profesionales promueven hábitos saludables entre los adolescentes españoles mejorando así su calidad de vida desde el aula. Como novedad, el pasado curso escolar **para dar respuesta al contexto social actual**, ha adaptado las temáticas para llegar a adolescentes de diferentes edades, **lanzando dos nuevas temáticas: adicciones a sustancias y salud mental**. En el capítulo dedicado a la Fundación Quirónsalud se amplía información sobre este programa.

# La seguridad y la privacidad de la información de pacientes



En el Grupo Quirónsalud trabajamos continuamente para cumplir con los requisitos del **Reglamento General de Protección de Datos de la UE** y otras normativas aplicables.

## Protección de datos personales

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

Continuamente perfeccionamos nuestras medidas de protección de datos con el objeto de mantener y mejorar el nivel de cumplimiento, entre otras, cabe destacar:

- Actualización de documentación en materia de protección de datos y adopción de nuevos procedimientos: procedimiento para la formación en materia de protección de datos; procedimiento de acceso a las historias clínicas; procedimiento de realización de auditorías y verificación de cumplimiento; procedimiento de gestión de datos personales en menores; procedimiento para otorgar información a familiares y contactos del paciente; metodología de análisis de riesgos.
- Mejora de la metodología empleada para determinar el impacto o los riesgos que los distintos tratamientos de datos personales pueden suponer mediante el establecimiento de una metodología documentada. A lo largo del año 2021 hemos procedido a actualizar las evaluaciones de impacto ya realizadas y a poner en marcha un cuestionario online sobre cumplimiento normativo y existencia de medidas técnicas y organizativas que garanticen la seguridad de los datos tratados por proveedores por cuenta de Quirónsalud.
- En cuanto a formación, se ha puesto en marcha un curso e-learning a través de la universidad Quirónsalud, que debe ser realizado por todos los empleados del grupo. Adicionalmente, se han ofertado y realizado formaciones presenciales o virtuales en distintos centros sanitarios del grupo.
- Se han atendido los derechos de protección de datos solicitados por los interesados y se ha trabajado en una herramienta online para permitir que dichos derechos puedan ser presentados desde distintas páginas web que se pondrá en marcha en 2022, con el objeto de facilitar el ejercicio de los derechos.
- En el año 2022 se han seguido realizando auditorías de protección de datos a los centros sanitarios.

## Seguridad de la información

El Grupo Quirónsalud cuenta con una infraestructura tecnológica que le permite tener una amplia digitalización en cada uno de sus centros asistenciales, poniendo a disposición del personal sanitario y sus pacientes una serie de sistemas y equipos que garanticen tratamientos de calidad.

Esta digitalización, a su vez, representa una gran responsabilidad para el Grupo, ya que, durante el 2021, debido al contexto definido por la pandemia y el aumento significativo de ciberataques a nivel global, los hospitales han sido uno de los principales objetivos de ciber-atacantes. Por ello, es imprescindible contar con una estrategia y definir medidas efectivas para proteger los datos de nuestros pacientes y la integridad de nuestros sistemas.

Alineado a esto, nuestra **Oficina de Seguridad**, cuyo principal objetivo es proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de nuestros sistemas y su información asociada, ha implementado una serie de medidas para incrementar el nivel de madurez en seguridad de la organización, entre las cuales destacan:

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

Adicionalmente, como ya se ha indicado anteriormente, el Grupo ha establecido una estrategia de certificaciones que acreditan y respaldan este compromiso con la seguridad y el cumplimiento normativo, disponiendo varios centros y sociedades de certificaciones en base a normas como ISO 27001 (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información), ENS (Esquema Nacional de Seguridad) e ISO 22301 (Continuidad de Negocio).





# Investigación e innovación

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

Durante el año 2022 se ha realizado una extensión de las actividades previstas en la **Estrategia de Investigación** Quirónsalud vigente.

La potenciación de la **investigación biomédica** y la **innovación** responde a la consecución de **tres objetivos primordiales** para Quirónsalud:

- Estar a la vanguardia del conocimiento científico y contribuir a su generación.
- Facilitar a los pacientes el acceso precoz a las innovaciones diagnósticas y terapéuticas.
- Ofrecer a nuestros profesionales el desarrollo integral de su actividad, no solo en el campo asistencial, sino también en el investigador y docente.

Siguiendo con la tendencia de años anteriores, **durante 2022 el volumen de ensayos clínicos activos en hospitales del Grupo ha vuelto a incrementar**, respecto a los datos del año anterior, **superando los 1.300 ensayos clínicos activos**.

Por su parte, el número de ensayos clínicos iniciados se mantuvo respecto a 2021, abriéndose 324 ensayos nuevos, de los cuales más del 50% pertenecen a fases tempranas. Este elevado número de ensayos iniciados durante 2022 en fases tempranas es una muestra del reconocimiento y la confianza depositada por los promotores de ensayos clínicos en los profesionales del Grupo que cuenta ya con tres unidades fase I especializadas en oncología (Fundación Jiménez Díaz, Hospital Universitario Quirónsalud Madrid y Hospital Quirónsalud Barcelona). Además, este hecho hace patente que las infraestructuras y los recursos de los centros de Quirónsalud están a primer nivel para la puesta de marcha de ensayos clínicos complejos, que requieren para su ejecución el cumplimiento de exigentes estándares de seguridad y eficacia.



Como en años anteriores, **el área de investigación más relevante en cuanto a volumen de ensayos clínicos fue la de oncología**, en la que se desarrollan aproximadamente el 55% de los ensayos clínicos del Grupo. El compromiso de Quirónsalud en esta área queda patente, además, con la puesta en marcha en nuestro país del primer Centro de Protonterapia (diciembre 2019) y, con la posterior acreditación, a finales de 2020 y principios de 2021, del Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz y del Hospital Universitario Quirónsalud Madrid para la aplicación de una de las más innovadoras terapias farmacológicas (terapia de células CAR-T).

Por otro lado, durante el año 2022 también se desarrollaron **más de 900 estudios observacionales y proyectos de investigación**, que incluyen todas las áreas de investigación y asistencia clínica.

Los resultados obtenidos en materia de publicaciones científicas ponen de manifiesto un año más la prolífica actividad de los profesionales del Grupo en materia de divulgación científica, superándose durante 2022 los **1.700 artículos científicos publicados** en revistas científicas nacionales e internacionales de primer nivel.

Asimismo, desde hace varios años, Quirónsalud apuesta firmemente por la participación en entornos cooperativos, participando en proyectos y grupos de trabajo internacionales en el entorno del Big Data y de la telemonitorización, cuyo objetivo es mejorar el seguimiento y tratamiento de los pacientes, así como la prevención de eventos adversos y crear herramientas que permitan una mejor respuesta en caso de futuras pandemias o crisis sanitarias.

Los investigadores del Grupo han continuado participando en los ensayos clínicos promovidos por la industria farmacéutica, haciendo uso de los fármacos que en cada momento parecían más prometedores para la profilaxis y el tratamiento de la COVID 19 y, en este sentido, podemos destacar en 2022 nuestra participación en el desarrollo de la primera vacuna española frente a SARS-CoV-2 (Hipra).





# 5

## Equipo Quirónsalud

Profesionales altamente cualificados y comprometidos

◀ Empleo de calidad	80
◀ Diversidad, Igualdad e Inclusión	88
◀ Seguridad, salud y bienestar laboral	94
◀ Formación continuada y desarrollo profesional	100



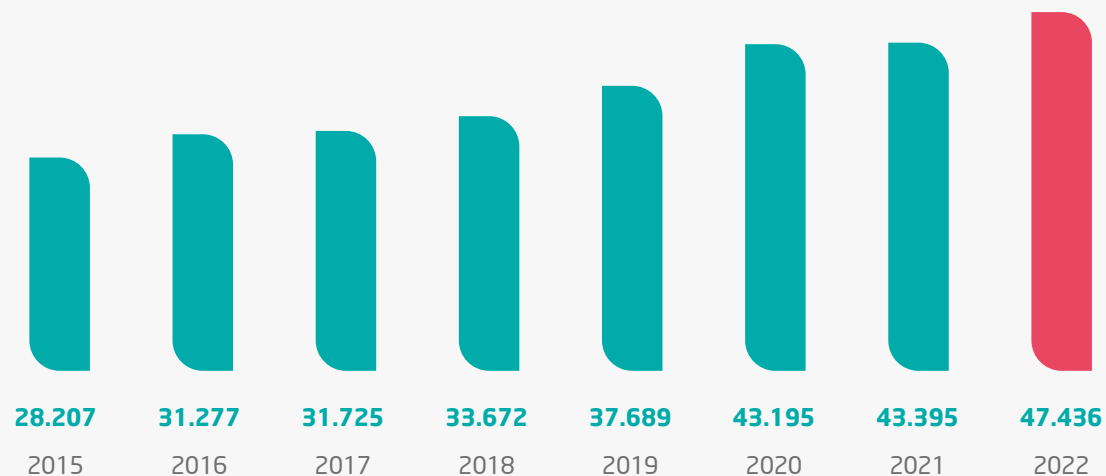
## Empleo de calidad

Seguimos generando empleo de calidad, alcanzando la cifra de **47.436 profesionales y creciendo un 2%** respecto al año anterior

Además de las personas en plantilla, contamos con la colaboración de los mejores profesionales en las diversas ramas sanitarias: alrededor del 70% de nuestro equipo está contratado para prestación de servicios, siendo mayoritario en los hospitales privados del Grupo.



Incremento del número de empleados



Desde el ejercicio 2021, el Grupo obtiene toda la información desglosada a través de su herramienta de recursos humanos acorde con los indicadores clave requeridos por la Ley 11/2018, relativa a la Información No Financiera, pudiendo mostrar los datos correspondientes al 100% de las personas, incluyendo España, Portugal y Latinoamérica.

### ⋮ Distribución de empleados por ubicación

	2021	%	2022	%
ESPAÑA	38.581	83,2%	38.719	81,6%
PORTUGAL	236	0,5%	214	0,5%
LATINOAMÉRICA	7.580	16,3%	8.503	17,9%
Colombia	6.103	13,2%	7.171	15,1%
Perú	1.425	3,1%	1.298	2,7%
Argentina	3	0,01%	4	0,01%
México	42	0,1%	30	0,1%
<b>Total</b>	<b>46.396</b>	<b>100%</b>	<b>47.436</b>	<b>100%</b>



### Clasificación por categoría profesional:

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

Grupo A -B	Dirección- Mandos intermedios
Grupo C	Otro personal no Sanitario
Grupo D	Otro personal sanitario
Grupo E	Personal de Enfermería y Auxiliares de Enfermería
Grupo F	Personal Facultativo

**81% de contratos indefinidos** frente al 75% del ejercicio anterior

	2021	%	2022	%
A-B	3.049	6,6%	3.243	6,8%
C	14.957	32,2%	15.545	32,8%
D	5.563	12,0%	5.783	12,2%
E	17.783	38,3%	17.649	37,2%
F	5.044	10,9%	5.216	11,0%
<b>Total</b>	<b>46.396</b>	<b>100%</b>	<b>47.436</b>	<b>100%</b>

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

Tipo contrato	Empleados a 31/12/2021		Empleados a 31/12/2022	
Permanente	34.649	74,7%	38.510	81,2%
Temporal	11.747	25,3%	8.926	18,8%
<b>Total</b>	<b>46.396</b>	<b>100%</b>	<b>47.436</b>	<b>100%</b>

Tipo jornada	Empleados a 31/12/2021		Empleados a 31/12/2022	
Completa	37.031	79,8%	38.913	82,0%
Parcial	9.365	20,2%	8.523	18,0%
<b>Total</b>	<b>46.396</b>	<b>100%</b>	<b>47.436</b>	<b>100%</b>

## 100% de empleados en España cubiertos por Convenio Colectivo

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

Ya desde 2020 se ha puesto en marcha una política de trabajo mixto a distancia y presencial para aquellos puestos de trabajo cuyas funciones pueden realizarse desde el domicilio de la persona trabajadora. Como consecuencia de este teletrabajo total o parcial, se ha incorporado a la política del sistema mixto de trabajo el derecho a la desconexión digital.

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

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

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

Actualmente se está diseñando un proyecto que simplifique el número de convenios colectivos gestionados y que permita homogeneizar las relaciones laborales en el marco de una empresa multiactividad.

El dialogo social, que permite informar, consultar y negociar con el personal, se lleva a cabo a través de la representación sindical: Secciones Sindicales, delegados LOLS a nivel estatal y a través de la representación unitaria, Comités de Empresa y delegados de Personal en los centros de trabajo.

El Grupo define los criterios de la organización del trabajo respetando las limitaciones establecidas en los diferentes convenios colectivos que le son de aplicación. Algunas de las medidas establecidas por convenios, para una organización eficiente del trabajo que respete las obligaciones adquiridas en la norma colectiva, son las siguientes:

- ▶ Jornada de trabajo
- ▶ Trabajo a turnos y trabajo nocturno
- ▶ Horas extraordinarias
- ▶ Distribución irregular de la jornada
- ▶ Horario flexible
- ▶ Política de movilidad interna
- ▶ Movilidad entre centros de trabajo.
- ▶ Promoción Interna y cobertura de vacantes.

En el informe público donde se reflejan los **Estados de Información No Financiera del Grupo Quirónsalud (EINF 2022)** se pueden consultar datos detallados y desglosados, por grupos funcionales, relativos al empleo y a las modalidades de contratación, así como otra información relativa a remuneraciones y brecha salarial.

## PeopleFirst: talento y experiencia de empleado



En el marco de nuestro proyecto **PeopleFirst**, en 2022 hemos continuado desarrollando iniciativas para la atracción y fidelización de talento, así como para la experiencia del empleado y candidato.



#PeopleFirst + de 60 iniciativas

Horizonte temporal de 3 a 5 años

Agrupadas en 7 ejes	Mejores profesionales	Orgullo de Pertenencia y Compromiso	Mejor Lugar para Trabajar
1. Fundamentos de la función de personas		●	
2. Políticas de personas	●	●	
3. Procesos de personas	●		●
4. Desarrollo en Quirónsalud	●		
5. El día a día del profesional		●	
6. Profesionales mercantiles	●	●	
7. Tecnología HR			

## Experiencia de Candidato: Reclutamiento y Selección

- ▶ Digitalización: Implantación de la herramienta "Talent Clue".
- ▶ Trazabilidad de los procesos de reclutamiento y selección, desde el área de personas y negocio.
- ▶ Definición, implantación y aprobación de la Política de Reclutamiento y Selección.
- ▶ Definición, implantación y aprobación de la Política Vacantes Internas.
- ▶ BBDD conjunta de Reclutamiento y Selección del Grupo Quirónsalud.
- ▶ Homogeneización del rol de las personas.
- ▶ Definición de roles y responsabilidades.
- ▶ Definición de KPI. Nivel de Servicio.
- ▶ Atracción de los mejores profesionales.
- ▶ Política de selección y desvinculación de directivos: Incorporación del programa "Outplacement".

## Experiencia de Candidato: Onboarding

Buscamos acelerar la incorporación de los nuevos profesionales al Grupo, ayudándoles a adaptarse e integrarse de manera ágil y cercana en la cultura empresarial y los valores que caracterizan a Quirónsalud.

- ▶ Modelo de acogida "ON Quirónsalud", único para todo el Grupo.
- ▶ Mismos circuitos, roles y responsabilidades en todo el Grupo.
- ▶ Experiencia de incorporación unificada, cercana, ágil y digital.
- ▶ Análisis y homogenización de la documentación de acogida.
- ▶ Itinerarios formativos únicos por perfil.
- ▶ Digitalización.
- ▶ Planes de acción enfocados a ser "Mejor lugar para trabajar".
- ▶ Mensaje de bienvenida del CEO y otros miembros clave de la Compañía.

## Experiencia de Empleado: e-NPS

Queremos hacer partícipes a nuestros empleados, escuchándolos y dándoles voz y oportunidades.

Para ello, queremos medir y relacionar la experiencia del empleado (eNPS) con la de paciente (NPS), lanzando la Encuesta Grupo Quirónsalud España.

Impulsando el cambio que  
necesitan las personas,  
contando con las personas.

## Comunicación Interna y Marca Empleadora

Como iniciativas en estos aspectos destacamos:

- ▶ Nuevos canales de comunicación Interna:
  - Herramienta de envíos de email para segmentar y medir.
  - Herramienta streamings y eventos online.
  - Creación de tres newsletters: actualidad, formación e investigación.
- ▶ Transmisión de mensajes de compañía y cultura de Grupo:
  - Noticias y principales hitos de los ejes estratégicos del Grupo.
  - Semana de la enfermería en el año internacional de Enfermería.
  - Semana del medio ambiente con motivo del día internacional de Medio Ambiente
  - Campaña de seguridad del paciente: 6 meses, 6 objetivos de seguridad del paciente.
  - **"POR SER QUIRÓNSALUD"**: programa de ventajas exclusivas para empleados del Grupo.

- ▶ **Programa Talent Beats**: iniciativa puesta en marcha en colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria, para acercar al alumnado de grado de enfermería al mundo laboral en un entorno seguro y de excelencia. El alumno elige su hospital de referencia durante todo el Grado de Enfermería y cuenta con una tutorización personalizada y actividades de aprendizaje dirigidas. Al finalizar su formación pasa a formar parte del equipo del hospital con un contrato mínimo de 2 años de duración.

Talent Beats ha obtenido varios reconocimientos, como el premio Tea Cegos en la categoría de atracción e integración del Talento, que reconocen las Mejores Prácticas en Recursos Humanos, y el premio Cinco Días a la acción empresarial más innovadora ligada a la Universidad.

En Mayo de 2022, Quirónsalud Madrid despedía a la primera promoción de enfermería del programa Talent Beats, participando 25 enfermeras/os junto con sus tutores y familiares.

Quirónsalud se sitúa como la empresa más atractiva para los estudiantes de Ciencias de la Salud y Medicina, según el estudio **Universum Most Attractive Employers**.

**Talent**  **Beats**





# ⋮ Diversidad, Igualdad e Inclusión



## ⋮ Diversidad de género ⋮ en 2022:

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

El colectivo de mujeres tiene una presencia muy relevante en Quirónsalud; es prioritario para el Grupo dar respuesta a sus demandas y necesidades.

### Distribución de empleados por sexo:

	2021	%	2022	%
Mujeres	34.259	73,8%	35.004	73,8%
Hombres	12.137	26,2%	12.432	26,2%
<b>Total</b>	<b>46.396</b>	<b>100%</b>	<b>47.436</b>	<b>100%</b>



Formando parte de la Alta Dirección del Grupo, en la que se incluyen los miembros del Comité de Dirección y Direcciones territoriales, hay un 28% de mujeres en 2022, dato muy similar al del ejercicio anterior. En 2018, este dato fue del 18% y en 2019 del 23%, reflejando la tendencia favorable en este indicador de diversidad.

El Grupo lleva a cabo diferentes iniciativas a favor de la igualdad de género, dando respuesta a las necesidades y roles de las mujeres tanto en la empresa como en la familia. Se han implementado medidas y beneficios sociales con el objetivo de mejorar la conciliación

familiar y laboral de los empleados, tales como mejoras a la maternidad, principalmente en materia de lactancia y de derecho de reserva de puesto de trabajo en los supuestos de excedencia voluntaria por guarda legal de un hijo/a menor de 12 años, retribución flexible (cheques guardería), ampliación de permisos retribuidos y no retribuidos que permitan mejorar la conciliación, y ayuda al estudio para hijos menores de edad y hasta diferentes niveles de formación.

En los centros de trabajo se han implementado **protocolos contra el acoso sexual y laboral y Decálogos del**

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

El seguimiento de nuestros principales indicadores muestra una **tendencia favorable hacia la adopción de las mejores prácticas para la igualdad y la conciliación.**

Indicadores de IGUALDAD Y CONCILIACIÓN	2020	2021	2022
% Mujeres en plantilla	73%	74%	74%
% Mujeres en Alta Dirección	25%	29%	28%
Nº de incorporaciones a la plantilla	11.216	12.666	1.040
Nº de mujeres incorporadas a la plantilla	8.591	9.586	8.354
Permisos maternales	1.118	1.326	1.214
Permisos paternales	340	484	496
% de reincorporación tras permisos	82%	89%	96%
% Mujeres con jornada reducida	2.130	2.300	2.294
% Hombres con jornada reducida	161	203	204

## ⋮ Diversidad generacional

La diversidad generacional aporta capacidades y competencias diferentes y complementarias: promovemos equipos integrados que suman talento para innovar, superar retos y alcanzar los mejores resultados.

### Distribución de empleados por edad:

	2021	%	2022	%
<30 años	9.610	20,7%	9.316	19,6%
30-50 años	26.467	57,0%	28.054	59,1%
>50 años	10.319	22,3%	10.066	21,2%
<b>Total</b>	<b>46.396</b>	<b>100%</b>	<b>47.436</b>	<b>100%</b>

Quirónsalud se ha adherido al **Código de Principios de Diversidad Generacional** impulsado por el **Observatorio Generación & Talento**, institución con la que colabora desde su creación. Este compromiso implica el reconocimiento, como objetivo estratégico, del desarrollo favorable de la gestión de personas basado en la igualdad de oportunidades, con total independencia de su edad, la no discriminación y el respeto a la diversidad generacional, promoviendo un entorno favorable y respetando en cada caso la legislación vigente.

Es de destacar el compromiso de **Quironprevención** con el **"Chárter de la Diversidad"**, renovado en 2021 y con validez hasta 2023, siendo empresa signataria como garantía de compromiso con los siguientes principios básicos:

- ▶ Sensibilizar sobre los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad.
- ▶ Avanzar en la construcción de una plantilla diversa.
- ▶ Promover la inclusión, favoreciendo la integración efectiva, evitando cualquier tipo de discriminación (directa o indirecta) en el trabajo.
- ▶ Considerar la diversidad en todas las políticas de recursos humanos.
- ▶ Impulsar la conciliación a través de un equilibrio en los tiempos de trabajo, familia y ocio.
- ▶ Reconocer la diversidad de sus clientes, siendo fuente de innovación y desarrollo.
- ▶ Extender y comunicar el compromiso hacia su personal, compartiendo y extendiendo a toda la empresa la responsabilidad que la organización adquiere al ser signataria del Charter.
- ▶ Difundir el compromiso entre sus empresas proveedoras.
- ▶ Trasladar y hacer llegar este compromiso a administraciones, organizaciones empresariales, sindicatos, y demás agentes sociales.
- ▶ Reflejar las actividades de apoyo a la no discriminación.



## ⋮ Diversidad funcional

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

En 2022, el número de empleados con discapacidad fue de 449 a cierre del ejercicio, un dato ligeramente inferior al del año anterior, pero por encima del de los últimos tres años en el Grupo.

El Grupo cumple con lo estipulado en la normativa y destaca por su implicación con la diversidad funcional: cuenta con un elevado porcentaje de personal con discapacidad para varios servicios como los de lavandería, selecciona proveedores promoviendo la contratación de personas con discapacidad. Varios centros disponen de declaración de excepcionalidad conforme a la normativa de aplicación para suplir, con medidas alternativas, el porcentaje de personal con discapacidad hasta alcanzar el 2%.

En este sentido, se ha optado por las medidas alternativas previstas en el artículo 2.1.a) y b) del Real Decreto 364/2005, a través de la contratación con **Centros Especiales de Empleo** equivalentes al número de trabajadores con discapacidad, tales como Ilunion, Fundosa, Lantegui, Batuak, Viajes 2000, Aqua Integra y Consenur.

El objetivo de todas las empresas es la incorporación de personas con discapacidad que permita la integración en el mundo laboral, no obstante, no siempre es posible cubrir puestos asistenciales como consecuencia del alto grado de exigencia física y psíquica que exige el trato y asistencia al paciente.



## ∴ Accesibilidad universal

La accesibilidad universal hace referencia a que todos los entornos, bienes, productos y servicios deben poder ser utilizados por todas las personas de forma autónoma, segura y eficiente, garantizando que las necesidades especiales no interrumpen la actividad.

En Quirónsalud entendemos que la gestión de la discapacidad debe llevarnos a contemplar esta diversidad desde nuestros propios empleados y por supuesto hacia nuestros pacientes y la sociedad en su conjunto.

Esta visión nos exige actuar en diferentes niveles de gestión técnica y sostenible, contemplando en nuestros proyectos de diseño y construcción todos los criterios de accesibilidad universal recogidos en la normativa de aplicación y los más altos estándares sobre la materia. Esto implica que **todos nuestros entornos y servicios puedan ser utilizados por todas las personas de forma autónoma, segura y eficiente.**

Así mismo, el concepto de accesibilidad universal atañe también a entornos digitales, por lo que se ha realizado una amplia labor de adaptación en este sentido.

La normativa que aplica el Grupo Quirónsalud en materia de accesibilidad es la siguiente:

- ▶ Normativa de obligado cumplimiento de Accesibilidad: CTE DB SUA 9
- ▶ Normativa Señalización en Braille según Manual de Señalización Interior Corporativo: Norma UNE 170002:2009

Asimismo, el **Portal del Paciente** de los hospitales de Quirónsalud integrados en la red pública de Madrid, aplicación de desarrollo propio del Grupo, cuenta con la **distinción doble AA** según la Norma **UNE 139803:2004** y las **Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 del W3C**, la máxima acreditación a la accesibilidad para personas con discapacidad y necesidades especiales que puede tener una herramienta digital.

En la construcción de este portal web se han adoptado una serie de medidas con el objetivo de que el mayor número posible de personas puedan llegar a la información que se transmite y utilicen los servicios que a través de ella se prestan, independientemente de las limitaciones de la persona o de las que se deriven del contexto de uso.

Todos los requisitos de Prioridad 1 y Prioridad 2 y un subconjunto de los requisitos de Prioridad 3 han sido comprobados con un análisis manual de la accesibilidad a través de diferentes herramientas semiautomáticas, agentes de usuario y técnicos especializados.



## ⋮ Diversidad cultural

Nuestro promedio anual es de **81 nacionalidades** en plantilla

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

En el siguiente desglose por nacionalidad detallamos aquéllas que tienen más representatividad de empleados a cierre de año, aglutinando las de menor número en "Otras".

<b>Española</b>	<b>Colombiana</b>	<b>Peruana</b>	<b>Portuguesa</b>	<b>Venezolana</b>
36.463	7.430	1.429	299	244
<b>Italiana</b>	<b>Rumana</b>	<b>Argentina</b>	<b>Ecuatoriana</b>	<b>Marroquí</b>
233	211	102	99	83
<b>Cubana</b>	<b>Boliviana</b>	<b>Mexicana</b>	<b>Dominicana</b>	<b>Ucraniana</b>
76	67	59	45	42
<b>Rusa</b>	<b>Alemana</b>	<b>Paraguaya</b>	<b>Búlgara</b>	<b>Hondureña</b>
41	39	36	36	34
<b>Polaca</b>	<b>Chilena</b>	<b>Francesa</b>	<b>Brasileña</b>	<b>Otras*</b>
34	33	28	27	246

\*otras (congolesa - uruguaya - salvadoreña - belga - húngara - argelina - nicaragüense - sueca - georgiana - armenia - neerlandesa - moldava - china - checa - británica - guatemalteca - angoleña - senegalesa - austriaca - guineana - costarricense - guineana - andorrana - eslovaca - bielorrusa - irlandesa - india - filipina - somalí - lituana - estadounidense - camerunesa - serbia - iraquí - eslovena - keniana - suiza - danesa - japonesa - panameña - letona - libanesa - haitiana - ghanesa - sierraleonesa - luxemburguesa - albanesa - bosnia - tailandesa - paquistaní - danesa - vietnamita - finlandesa)

# Seguridad, salud y bienestar laboral

En el año 2022 mejoramos los sistemas de control y seguimiento de la actividad preventiva, a la vez que ampliamos y consolidamos nuestro programa de bienestar y empresa saludable: **"Contigo"**

A lo largo del 2022 hemos mantenido los objetivos y planes operativos en materia de prevención de riesgos laborales y se han abordado los siguientes proyectos:

- ✓ Proyecto de integración de procesos y requerimientos para la Coordinación de Actividades Empresariales con el **Portal de Profesional**.
- ✓ **Cambio de plataforma de formación:** pruebas piloto que culminarán en el uso de la nueva plataforma en el 2023.
- ✓ **Proyecto de adaptación de procedimientos al nuevo canal de denuncia**s, definiendo los procesos y flujos de respuesta que permitan dar cumplimiento y tener la trazabilidad de los casos denunciados.
- ✓ **Proyecto de adaptación a la Ley Orgánica 10/2022, de garantía integral de la libertad sexual.** Incorporamos en la valoración de riesgos la violencia sexual, iniciando el proceso para incluir en las formaciones e informaciones generales de riesgos este nuevo requerimiento legal.
- ✓ **Proyecto de guía para la preparación de la Joint Commission International**, con el objetivo de uniformizar criterios y facilitar el trabajo.
- ✓ Mantenimiento de la certificación **ISO 45001**.

## ► Certificación en ISO 45001 / OHSAS 18001:

Durante el 2022 se ha mantenido la certificación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en ISO 45001 del Servicio de Prevención Mancomunado de los Hospitales Públicos y del Servicio de Prevención Mancomunado de Quirónsalud, así como todos los centros de Quironprevención, las empresas QSafety y MEDYCSA, el centro Ruber Internacional y los centros de Health Diagnostic Francisco Silvela y Hospital Universitario General de Cataluña.

## ► Organización preventiva en 2022:

El Grupo Quirónsalud mantiene una organización preventiva formada por **2 Servicios de Prevención** que, en dependencia de la Dirección Corporativa de Prevención de Riesgos Laborales, asumen en su ámbito de actuación las disciplinas de Seguridad, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología y Vigilancia de la Salud.



### ► Comités de Seguridad y Salud:

Cumpliendo con lo requerido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en su artículo 18 relativo a “Información, consulta y participación de los trabajadores”, así como su desarrollo en el capítulo V dedicado a la “Consulta y participación de los trabajadores”, y específicamente en los artículos 38 y 39 “Comités de Seguridad y Salud” y “Competencias y facultades del Comité de Seguridad y Salud”, la consulta y participación se desarrolla dentro de los Comités de Seguridad y Salud de cada centro, tratando en los mismos las cuestiones exigidas en la ley de prevención.

	2021	2022
N.º Comités de Seguridad y Salud	392	454

### ► Indicadores de seguridad y salud 2021:

Durante el año 2022 no ha habido accidentes de trabajo ni enfermedades profesionales mortales.

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

#### ◀ Absentismo:

Para los cálculos, se ha considerado un convenio medio con 1.680 horas laborables/año. Considerando 220 días laborables/año, se obtiene una jornada diaria de 7,64 horas/día laborable.

	2021	2022
Absentismo (h)*	3.662.362	3.899.198

\* Se incluyen las horas de jornadas perdidas por accidente de trabajo (in labore + in itinere), enfermedad profesional y contingencia común, considerando los centros del Grupo en España y Latinoamérica. En 2022 hay 1.100 trabajadores más que en 2021.



Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales:

	2021		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Accidentes de trabajo (Nº)*	482	994	359	1.093
Índice de frecuencia (de accidentes) **	21,4	15,58	16,50	20,17
Índice de gravedad (de accidentes) ***	0,41	0,49	0,44	0,52
Enfermedades profesionales (Nº)	114	364	437	1.431

\* Se incluyen los accidentes de trabajo in labore con baja.

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

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

\*\*\*\* En el caso de Perú y Colombia las enfermedades profesionales también incluyen los casos reconocidos de COVID-19. En la MNF del 2021 Perú estaba pendiente de que se reconocieran por parte del Sistema Público de Salud los casos presentados, en 2022 el total de enfermedades profesionales ha sido 1.868, de las cuales 1.858 han ocurrido en Perú y Colombia y de estas solo 1 tiene como causa la laboral no COVID-19, siendo el total 11 enfermedades profesionales de origen laboral no COVID-19, 4 hombres y 7 mujeres.

Reconocimientos médicos y adaptaciones/reubicaciones de puestos

A lo largo del 2022 hemos ejecutado **más de 15.000 reconocimientos médicos**, hemos hecho del orden de **600 adaptaciones o reubicaciones** a trabajadores especialmente sensibles y a cerca de **600 mujeres en estado de gestación**, a las que igualmente se ha adaptado su puesto de trabajo o reubicado en otro puesto. Estas cifras se mantienen similares al ejercicio anterior.

Formación en Prevención de Riesgos Laborales

En 2022 se han impartido un total de **75.218 horas** de formación en prevención de riesgos laborales, por la que han pasado un total de **20.523 empleados**. Esto supone que en torno a un 43% de la plantilla ha recibido formación en este ámbito, cifra inferior a la del 2021, en el que todavía el foco de la acción preventiva seguía puesto en el COVID-19.



## Asociaciones y reconocimientos

A lo largo del 2022, la Dirección Corporativa de Prevención de Riesgos Laborales continúa formando parte de la junta directiva de AESPLA y participando en PRL Innovación, trabajando de manera activa en sus asambleas y compartiendo buenas prácticas en materia de prevención.

Ya en 2021 se lanzó un ambicioso proyecto de Salud y Bienestar a nivel corporativo en España denominado “Contigo”, desarrollado en tres ejes fundamentales para apoyar al equipo que conforma el Grupo Quirónsalud:



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



2.610 talleres



7.143 usuarios



133 nuevos casos de apoyo psicológico

### Contigo bienestar: talleres online y gimnasio virtual

En 2022 se realizaron 2.610 talleres de temas relacionados con la salud física y emocional: alimentación, mindfulness, gestión del tiempo, sueño, gestión de conflictos, deshabituación tabáquica, running, yoga y pilates, entre otros.

La participación ha sido de un total de 7.143 usuarios.

### Contigo Equilibrio: gabinete de psicología para apoyo emocional

Se contabilizaron 133 nuevos casos de apoyo psicológico, contactando de forma anónima a través de chat y video consulta.

### Contigo Salud:

Iniciativa para ayudar a promover la salud global de nuestros profesionales, ofreciéndoles de forma gratuita el acceso al Hospital Digital de Quirónsalud.

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

## “Programa Empresa Saludable” de Quironprevención

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

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



**Quironprevención** ha desarrollado una **app** y plataforma con el fin de facilitar a cada trabajador toda la información médica al alcance de la mano.

Al descargar los reconocimientos médicos, se puede ver la evolución de los parámetros más significativos y mejorar con las actividades y retos que la empresa proponga.



#### Nivel de bienestar

Conoce el estado de la evolución histórica de tu bienestar



#### Analíticas

Seguimiento de los parámetros analíticos



#### Reconocimientos médicos

Activa todos los informes de salud



#### Campañas y objetivos

Campañas de salud y objetivos para trabajadores



#### Pedir cita

Autocitación para el reconocimiento médico

# Formación continuada y desarrollo profesional



La formación en **Quirónsalud** no es sólo un objetivo estratégico, sino una herramienta que permite el desarrollo de nuestros empleados tanto a nivel profesional como personal.

## Universidad Corporativa Quirónsalud

Durante el año 2022 ha empezado a dar sus frutos la creación de la **Universidad Corporativa**, para el apoyo en la estrategia y objetivos de la compañía, aumentando a la vez la productividad y satisfacción de los empleados.

Ha continuado la actividad del **Consejo Asesor** cuyas funciones son:

- ▶ Conocer las principales actividades y proyectos que desarrolla la Universidad Quirónsalud
- ▶ Alinear las nuevas iniciativas formativas con la estrategia de la compañía y necesidades de los centros.
- ▶ Apoyar los proyectos corporativos de aprendizaje que permitan una diferencia competitiva en el mercado.
- ▶ Validar y aprobar las principales políticas formativas de la compañía e iniciativas corporativas.

Durante el año 2022 hemos implantado las nuevas **políticas de formación del Grupo Quirónsalud**, que comprenden:

- ▶ Política global de formación
- ▶ Política de formación individual
- ▶ Política de nuevas iniciativas médicas
- ▶ Política de propiedad intelectual
- ▶ Política de permanencia
- ▶ Política de formación en idiomas.

Disponemos de un **espacio digital para el acceso directo y único a toda la oferta formativa del Grupo Quirónsalud**, un espacio único para que nuestros profesionales puedan desarrollar todo su potencial, poniendo a su alcance todo lo que necesitan para el aprendizaje a través de esta nueva plataforma de creación y transferencia del conocimiento.

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

En 2022, hemos incluido en este espacio digital a los profesionales mercantiles de la compañía, así como toda la formación asociada a la implantación de Casiopea.





## Plan anual de formación 2022

Cumpliendo los objetivos marcados, se ha continuado trabajando en proyectos clave:

### ✓ Escuelas Técnicas:

- Escuela Medicina: Más de 150 formaciones disponibles. Formaciones de todas las disciplinas. Programas acreditados.
- Escuela Enfermería: Más de 100 formaciones disponibles. Formaciones acreditadas de cara a la especialización y creación de itinerarios formativos.

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

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

### ✓ Iniciativa de mejora de la experiencia de paciente

De cara a mejorar la experiencia de paciente dentro del Grupo Quirónsalud, se han lanzado diferentes iniciativas formativas con tres colectivos clave: personal de nueva incorporación, personal de primer contacto, y mandos intermedios y directores.

### ✓ QS Lives

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

### ✓ Formación en habilidades para mandos intermedios

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

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

### ✓ **Iniciativas médicas**

Implicamos a nuestros/as profesionales en su desarrollo profesional desde el inicio; por eso, con el objetivo de canalizar y validar cualquier propuesta médica que sea de aplicación para todo el Grupo Quirónsalud y que el Consejo Asesor cuente con un informe para tomar decisiones al respecto contamos con el **Comité Evaluador de iniciativas médicas**. A este comité llegan las propuestas relacionadas con la formaciones o proyectos médicos que se quieren poner en marcha para toda la compañía o que se hayan detectado como necesidad relevante.

Las iniciativas más relevantes realizadas en 2022 han sido la II Edición del Máster de Urgencias para Médicos, el curso sobre Evaluación de Resultados en Salud, el Programa Medical Mentoring y las sesiones clínicas en el área de oncología.

### ✓ **Máster de Urgencias y Emergencias Quirónsalud para Médicos**

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

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

Tras el éxito de la 1ª edición, en la que se formaron 22 médicos de nuestras urgencias y 3 externos, se lanza la 2ª edición con 27 plazas ocupadas por nuestros profesionales y 3 externos.

### ✓ **Programa Medical Mentoring**

Ya en el año 2021 nos adherimos a la **Red Española de Mentoring**. El programa cubre las áreas de Asistencia, Gestión, Docencia e Investigación. Nos nutrimos de nuestro propio talento para mentorizar a los/as profesionales más jóvenes, además de ofrecer a nuestros profesionales la posibilidad de certificarse como mentores.

La primera edición se ha extendido hasta mitad del año 2022, en el que 62 participantes finalizaron su relación de mentoría con una satisfacción de 3,7 sobre 4.

### ✓ **Key People**

A mediados de 2020 se comenzó a trabajar un programa piloto de desarrollo de talento, cuyo objetivo es el de desarrollar talento de forma individual y dar continuidad a posiciones críticas de la organización.

Durante 2021 y 2022 se han puesto en marcha los diferentes planes de desarrollo para los 59 participantes hasta la fecha. Se han formado 39 personas y 26 participantes han recibido coaching.



✓ **Programa de desarrollo de Directores/  
Responsables de Experiencia de Paciente**

A mediados de 2021 comenzamos a trabajar, en coordinación con el área corporativa de Calidad Asistencial, el Proyecto para potenciar y desarrollar el rol de las direcciones y los responsables de experiencia de paciente del Grupo.

Este programa consta de varias fases: definición del perfil, evaluación y diseño de planes de desarrollo individual. Actualmente hay 46 participantes y a lo largo del 2022 se han puesto en marcha los planes para su desarrollo individual.

✓ **Programa de Desarrollo para mandos intermedios**

Hemos puesto en marcha un proyecto para impulsar el perfil y dotar de herramientas a los mandos intermedios de segundo nivel, de cara a potenciar su liderazgo.

El proyecto consta de varias fases: definición de perfil, assessment y planes de desarrollo individual. Actualmente, participan en la experiencia piloto 44 personas de un área territorial.

## Indicadores de formación

A lo largo de 2022 se han impartido en el Grupo un total de **521.570 horas de formación**, lo que supone un crecimiento de un 29% respecto al año anterior.

Categoría profesional	2021	2022
A-B	50.068	65.964
C	123.000	147.033
D	35.393	43.408
E	171.534	240.794
F	23.232	24.372
<b>Total</b>	<b>403.227</b>	<b>521.570</b>

(\*) Incluye dato de España y de Clínica El Prado (Colombia) y Clínica Ricardo Palma (Perú)

Grupo A -B	Dirección - Mandos intermedios
Grupo C	Otro personal no Sanitario
Grupo D	Otro personal sanitario
Grupo E	Personal de Enfermería
Grupo F	Personal Facultativo

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

A lo largo de 2022,  
**1.654 profesionales** han pasado  
por nuestro Campus, con un nivel de  
satisfacción media de **3,8/4**.

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

En 2022 se han desarrollado los siguientes eventos:

- VIII Seminario Internacional de Seguridad del Paciente y Excelencia Clínica
- III Seminario Internacional de Experiencia del Paciente
- III Jornada de Investigación Quirónsalud
- Encuentro Prime investigadores Quirónsalud
- VI Jornada de Cuidados Quirónsalud
- IV Jornada Cooperación Internacional
- II Jornada actualización Covid
- II Encuentro de Urgencias
- I Encuentro Direcciones Médicas

Todo ello facilitado por nuestra plataforma 3D que posibilita la realización de los eventos con gran calidad en un formato híbrido, llegando en 2022 a 1.654 profesionales, 831 asistentes presenciales y 823 asistentes virtuales, obteniendo una satisfacción media de 3,8/4.



**Destacamos asimismo los siguientes programas:**

► **Programa Gestión Sanitaria avanzada Quirónsalud - IESE Business School**

Objetivo: Preparar a los/las profesionales del Grupo Quirónsalud para dirigir y liderar los hospitales del futuro, todo ello a través de un espacio de reflexión, debate y generación de conocimiento para afrontar los retos a los que se enfrenta el Grupo, comprometido por la excelencia en el servicio, el uso de tecnología y una misión clara encaminada a mejorar la salud y el bienestar de los pacientes y empleados.

**122 participantes**

En la I y II edición del programa

► **Master en gestión e innovación digital del cuidado**, en colaboración con la Universidad Europea de Madrid:

Un total de 5 ediciones hasta el 2022, cursado por 159 profesionales, mandos intermedios y Direcciones de Enfermería.

**159 participantes**

5 ediciones hasta 2022

► **Master Experto en Accesos Vasculares**, con la EUE FJD:

Dos ediciones y 30 alumnos formados.

**30 participantes**

2 ediciones hasta 2022

► **Master Experto en Gestión del Bloque Quirúrgico y Esterilización**, con la EUE FJD:

Dos ediciones y un total de 57 alumnos participantes.

**57 participantes**

2 ediciones hasta 2022

► **Master de Anestesia**, con la EUE FJD 22/23:

Ya impartidas 4 ediciones y becados un total de 32 profesionales.

**32 participantes**

4 ediciones hasta 2022

Para el Grupo Quirónsalud resulta estratégico seguir generando **Másteres y Programas Formativos Propios** en colaboración con las principales Universidades, ya que nos permiten alcanzar mayores niveles de formación y prestigio para nuestro equipo de profesionales, **compartiendo además su conocimiento y aportando al sistema sanitario español** para lograr una mejora continua en la atención sanitaria.

Nuestro **compromiso con la docencia** se detalla con mayor alcance en el capítulo de esta Memoria relativo al **compromiso de Quirónsalud con la sociedad**.



# 6

## Proveedores y colaboradores

Nuestros aliados estratégicos

◀ Nuestra cadena de suministro	108
◀ CECO: Central de Compras Corporativa del Grupo Quirónsalud	110
◀ Compras y contratación responsable	113
◀ Colaboradores estratégicos	116



## ⋮ Nuestra cadena de suministro

Como parte del modelo de relación de Quirónsalud con sus proveedores, durante 2022 se afianza uno de los pilares fundamentales en la gestión de nuestra cadena de suministro: el **proceso de homologación corporativo**.

Nuestra cadena de suministro se divide en tres categorías de proveedores:

Categorías de proveedores

3

Productos farmacéuticos sanitarios y protésicos

Equipos médicos

Servicios

Nuestros proveedores y colaboradores son piezas clave para la excelencia en el desempeño de nuestra actividad; actuamos de forma responsable a lo largo de toda nuestra cadena de valor, asegurando **una cadena de suministro segura y sostenible**.

La Central de Compras Corporativa ha gestionado acuerdos con proveedores por valor de **más 470 M€** anuales repartidos en las siguientes seis familias de productos:

- ▶ Material sanitario de consumo
- ▶ Productos farmacéuticos
- ▶ Instrumental
- ▶ Otros aprovisionamientos
- ▶ Vestuario, lencería y calzado
- ▶ Alimentación

+470 M€  
anuales

El **material sanitario** y los **productos farmacéuticos** representan el **93% del total de compra**.

Los **proveedores protésicos, de material sanitario y farmacéuticos**, se gestionan de manera coordinada desde la Central de Compras del Grupo.

En cuanto a los **proveedores de servicios**, "Servicios, Personas y Salud" (SPS), es la sociedad del grupo en la que se centralizan los Servicios Generales y constituye un complemento de soporte no asistencial en los Centros. SPS subcontrata servicios a nivel corporativo, como son la Lavandería externa, la Gestión de Residuos, la Desinsectación, Desratización y Desinfección (DDD), así como la Seguridad.

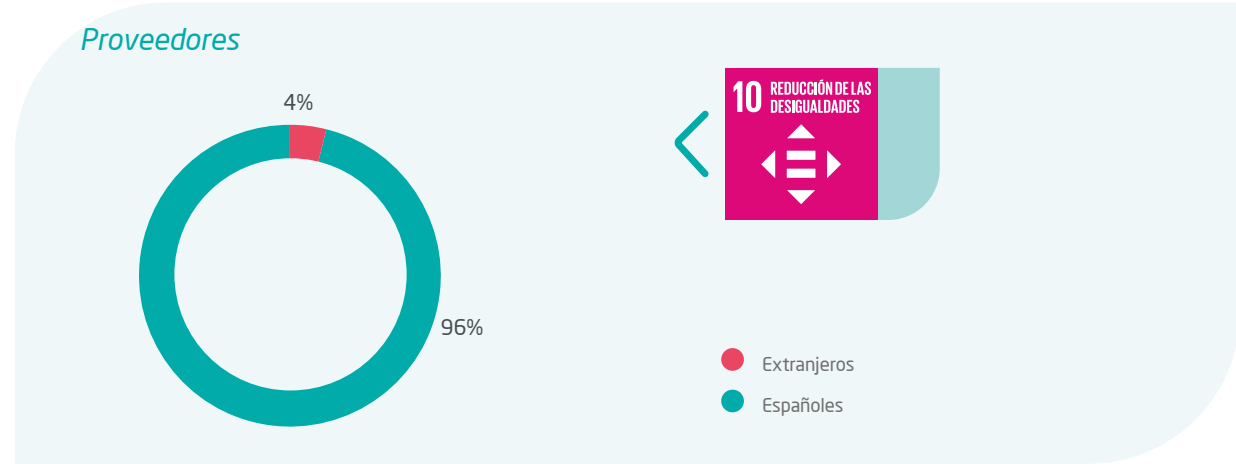
Por otra parte, desde la Dirección Corporativa de Calidad Asistencial se gestiona la relación con los **proveedores de equipos médicos**.

Nuestras prácticas de adquisición se centran en **proveedores locales**: seguimos manteniendo un mayor nivel de control sobre la responsabilidad social de nuestra cadena de suministro.

El 96% de los proveedores gestionados por nuestra Central de Compras disponen de CIF español.

El 4% restante corresponde a sucursales en España de sociedades extranjeras.

El **96%** de los proveedores gestionados por nuestra Central de Compras disponen de **CIF español**.



## CECO: Central de Compras Corporativa del Grupo Quirónsalud

El volumen de compras gestionado por la Central de Compras del Grupo sigue creciendo: en 2022 se incrementó en un **19%** respecto al ejercicio anterior.

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

En 2022 hemos alcanzado un total de **149.079 referencias habilitadas** para que los hospitales puedan realizar sus pedidos a los proveedores de manera centralizada y trazable, lo que supone un incremento de un 11% respecto al ejercicio anterior.



**149.079**  
referencias habilitadas

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



## Intercambio por EDI (Electronic Data Interchange)

El 46% de los proveedores ya están integrados en EDI

## Certificados electrónicos que garantizan la seguridad y calidad de los suministros

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

Continuando con la optimización a través de la gestión electrónica de las operaciones transaccionales del P2P dentro del Grupo, la evolución en la cantidad de proveedores que pasan por EDI (Electronic Data Interchange) sigue siendo positiva, ya que el 46% de los proveedores están ya integrados en EDI.

Seguimos avanzando asimismo en cuanto a la automatización de documentos, pedidos y facturas vía EDI, alcanzándose en 2022 la cifra de 1.614.771, lo que supone un incremento de un 5% respecto al año anterior, implicando un importante ahorro derivado de la supresión del uso de papel en la operativa transaccional de la compra (facturas, ordenes de pedido, albaranes) con un importante impacto medioambiental positivo.

## Acuerdos marco y Catálogo general único:

Como palanca de garantía con nuestros proveedores mantenemos nuestra política de compras en el establecimiento de **Acuerdos marco**, donde se estipulan las pautas a seguir a la hora de adquirir los diferentes productos para nuestros centros (plazos, precio, garantías, etc.), siempre cumpliendo con el marco legal establecido por Quirónsalud.

En los acuerdos marco se detallan aspectos económicos, de calidad y seguridad, y conforman nuestro **Catálogo general único** para el conjunto de nuestros hospitales, proyecto iniciado ya en el año 2015, buscando la máxima **unificación y transparencia**.

Respecto a las compras y contrataciones relacionadas con infraestructuras, ya desde el año 2016 se procedió también a estandarizar los procesos de gestión del área para la adecuada planificación, seguimiento y control de las obras, así como el proceso de toma de decisiones que sustentan la puesta en marcha de nuevos proyectos.



### Proceso corporativo de homologación de proveedores:

La Central de Compras, en colaboración con los departamentos implicados en este proceso, sigue avanzando en la inclusión y evaluación de proveedores, contando en 2022 con 507 evaluados y calificados como aptos, de los 780 proveedores incluidos actualmente.

Como parte de la optimización de la cadena suministro a nuestros hospitales, durante el año 2022 se ha continuado con el modelo de centralización del suministro, integrando hasta 27 laboratorios realizando la distribución a 39 centros del Grupo y con un volumen de compras de 80.000 k€.

#### Ventajas en las entregas:

- No hay pedidos mínimos.
- Mayor facilidad por concentración de las entregas y menor huella de carbono.
- Modelo del stock en consigna que nos permite plazos de entrega de 24 horas.

#### Ventajas administrativas:

- Reducción importante del número de facturas gestionadas.
- Mayor eficiencia en la conciliación de facturas
- Control del nivel de servicio, cuadro de mando y trazabilidad en tiempo real.



## Compras y contratación responsable

El proceso de homologación de proveedores del Grupo Quirónsalud busca garantizar una relación responsable, equitativa y ética, adaptada a las necesidades de nuestro sector y al cumplimiento legal exigible, **integrando aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno** como parte de la gestión responsable de nuestra cadena de suministro.

La Central de Compras del Grupo tiene como uno de sus objetivos cuidar la relación con los proveedores, basadas en la confianza mutua y la transparencia, bajo el marco del compliance y la responsabilidad social empresarial.

Dentro del procedimiento de compra y como parte del marco de la relación con los proveedores, acompañamos el proceso contractual con la validación del proveedor a través del **cuestionario online de homologación**.

En él evaluamos, además de aspectos financieros o legales exigibles por el Compliance Corporativo, otros asociados a la responsabilidad social y ambiental, asegurando que el proveedor cuenta con un compromiso en torno a la responsabilidad empresarial, ya sea a través de su propio código ético y de conducta y de una política anticorrupción, o en su defecto, aceptando expresamente acogerse a trabajar bajo los estándares definidos por Quirónsalud.

En el caso de Quironprevención, la sociedad dispone de sus propios procedimientos y protocolos de compra y contratación responsable: en su Política Ambiental se recoge el compromiso de Incluir consideraciones ambientales en las decisiones de compra y diseño de nuevos productos, siempre que sea tecnológicamente posible, así como en la selección de proveedores y subcontratistas, siempre que sus actividades puedan incidir en el comportamiento ambiental de la empresa.

Asimismo, Quironprevención exige la firma de la Carta Compromiso Responsabilidad a proveedores y en algún caso se ha valorado un informe de sostenibilidad para ser considerado como criterio de selección, eligiendo compañías que cuentan con reconocimientos ambientales y productos/servicios sostenibles, tanto desde el punto de vista ambiental y de reducción de su huella de carbono, como desde un enfoque de generación de impacto social positivo.

En el Grupo Quirónsalud no se han llevado a cabo por el momento auditorías a proveedores; a futuro se considerará esta práctica y se implementará en caso de ser oportuno, en función de la tipología y situación de cada proveedor.

## El portal de Proveedores de Quirónsalud

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

Los procesos establecidos pretenden mejorar la selección de las empresas proveedoras mediante una **evaluación estandarizada 360°** que tiene en cuenta aspectos generales, financieros, de calidad, responsabilidad social y ambiental, responsabilidad penal y compliance, de protección de datos y ciberseguridad, así como aspectos más específicos determinantes para garantizar un buen servicio en áreas concretas de contratación como son la evaluación de seguridad alimentaria, de farmacia, obras o equipamiento.

El procedimiento sigue una serie de principios que aseguran, además, el conocimiento y aceptación por parte de los proveedores del **Código de Conducta de Proveedores exigido por Quirónsalud** y responde a la actuación bajo el **Código Ético de Empleados**, para aportar transparencia y calidad en el proceso de contratación de proveedores.

Esta plataforma enlaza con otras múltiples funcionalidades que permitirán a nuestro departamento de compras corporativo, contar con un sistema de gestión eficiente, mejorando la comunicación con los proveedores, la gestión de las propuestas económicas, adjudicaciones y el establecimiento y control de los acuerdos marcos.



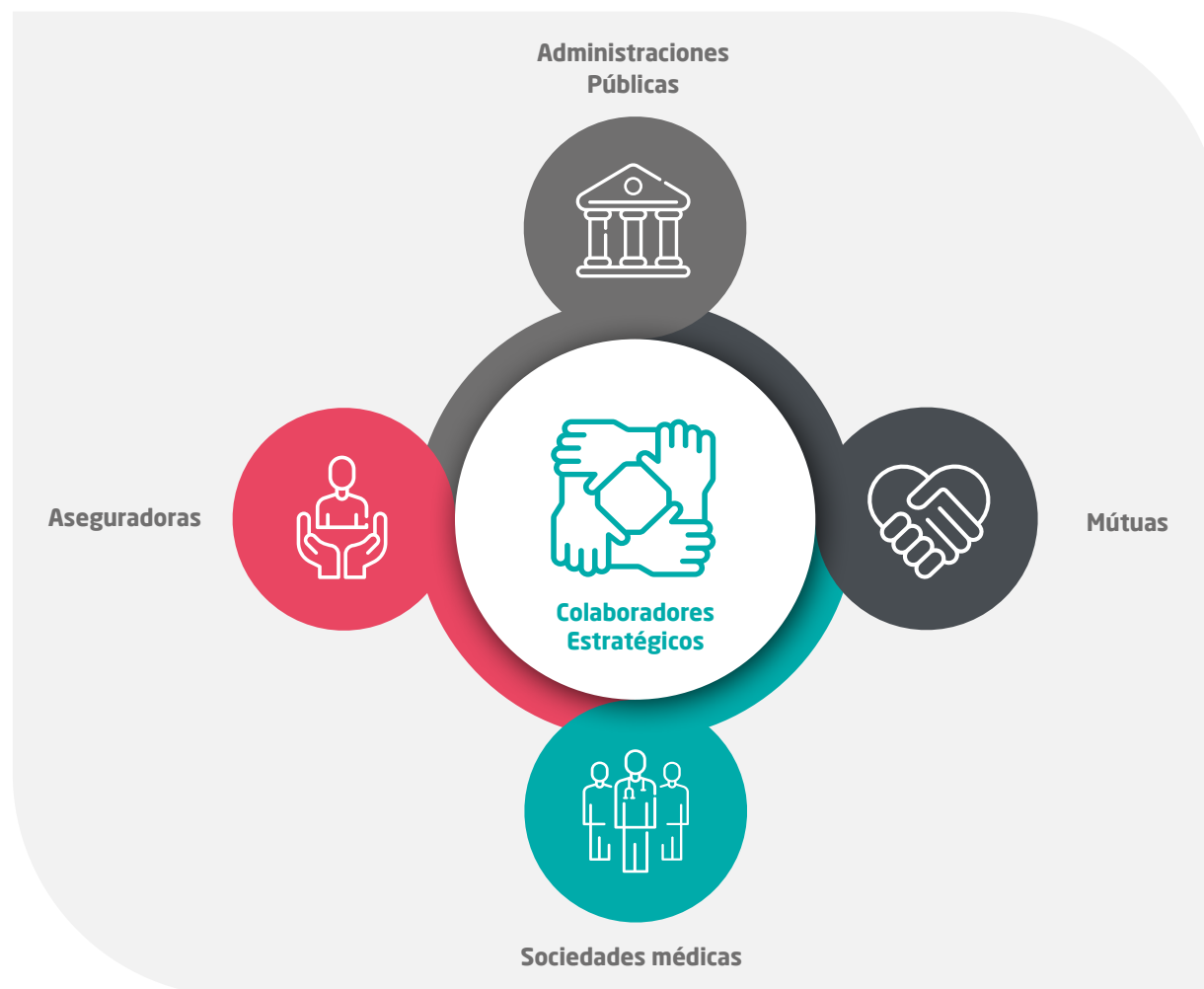


## Colaboradores estratégicos

**Mutuas, Aseguradoras y Entidades Médicas** son para Quirónsalud aliados estratégicos que nos permiten llegar al mayor número posible de pacientes, proporcionando un servicio de calidad con elevados índices de satisfacción.

La relación con estos grupos de interés se lleva desde el Área Corporativa de Operaciones de Quirónsalud, en la que se marcan las pautas de gestión que se canalizan mediante una comunicación permanente y directa desde nuestras Delegaciones Territoriales.

Mantenemos **acuerdos marcos con las principales aseguradoras del sector**, en los que se define el modelo contractual abordando no solamente acuerdos de precios, sino también compromisos de volúmenes e indicadores clave de calidad asistencial.





# 7

## Comprometidos con el medio ambiente

Esencial para la salud

- Prevencción de la contaminación y mejora continua 118
- Consumo eficiente de recursos y economía circular 124
- Gestión de residuos y economía circular 128
- Compromiso con el cambio climático 133



# Prevencción de la contaminación y mejora continua



La evidencia científica ha puesto de manifiesto cómo **la salud de las personas, nuestra misión**, está directamente relacionada con la salud del planeta y de los ecosistemas. Quirónsalud apoya firmemente el enfoque OneHealth de la OMS.

Basado en este principio de precaución, mantenemos el **Plan de Gestión Ambiental del Grupo Quirónsalud**, poniendo el foco en aquellos aspectos más relevantes por el potencial impacto de nuestras actividades e instalaciones. Dicho plan se desarrolla principalmente en los hospitales, por ser en ellos donde identificamos los aspectos más significativos y nuestros principales impactos.

**En Quirónsalud mantenemos nuestros principios básicos de actuación ambiental:**



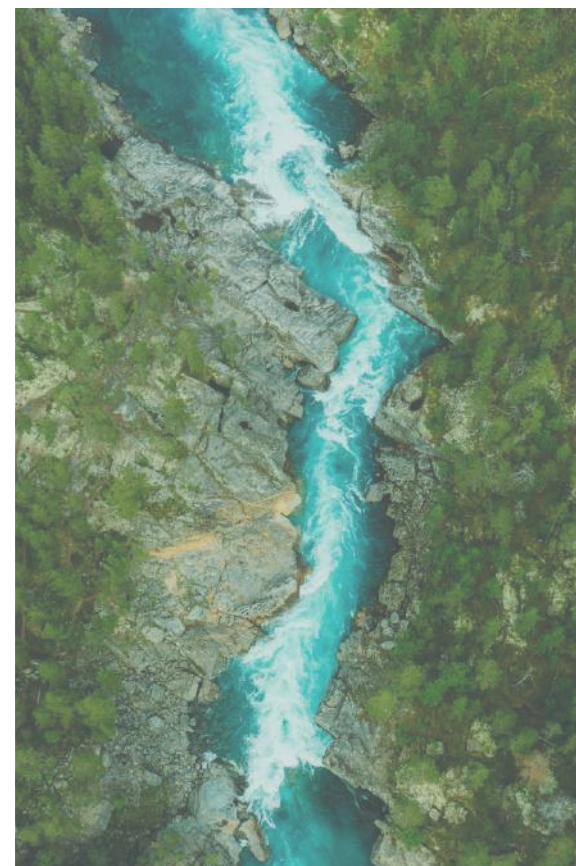
Optimizar el uso y consumo de energía y el diseño y la adquisición de productos y servicios más eficientes, sumándonos a la **lucha contra el cambio climático**.



Prevenir la contaminación mediante la **minimización de residuos y de sustancias contaminantes**, potenciando el **uso de productos respetuosos con el medio ambiente**, sumándonos al reto de **avanzar hacia una economía circular**.



**Concienciar** acerca de la gestión responsable del medio ambiente en la **toma de decisiones** y la **operativa** de los negocios, así como en los **hábitos** cotidianos y de consumo.



## ⋮ Análisis de riesgos ⋮ medioambientales

La evaluación de riesgos ambientales y de energía realizada en 2022 ha identificado como riesgos a controlar **la optimización del consumo de energía** y **el cumplimiento de la legislación de residuos**, teniendo en cuenta los cambios normativos y regulatorios ocurridos con respecto a estos ámbitos.

## ⋮ Organización para la ⋮ gestión ambiental

La Dirección Corporativa de Calidad, dependiente de la Dirección Corporativa de Asistencia y Calidad, se responsabiliza de la gestión medioambiental de la compañía.

El Grupo Quirónsalud impulsa la gestión ambiental a través de **Comités de Gestión Ambiental multidisciplinares** en la mayoría de sus centros, incluyendo representantes tanto de las áreas asistenciales como no asistenciales, con autoridad suficiente para tomar decisiones de forma consensuada y presentarlas ante la dirección de los centros.

De forma similar, en las oficinas corporativas se trabajan las cuestiones ambientales y energéticas en un equipo de trabajo integrado por responsables de varios departamentos y contando asimismo con asesores externos expertos en las cuestiones técnicas específicas que se estiman oportunas.

## ⋮ Certificaciones ambientales

En el año 2022 se han incorporado al certificado de Gestión Ambiental de la compañía 5 nuevos centros: Hospital Quirónsalud Madrid, Hospital Quirónsalud Valle del Henares, Hospital Quirónsalud Son Veri, Hospital Quirónsalud Lugo y el Centro de Protonterapia.

El Sistema de Gestión de Quirónsalud está fundamentado en la estrategia común de la compañía, siendo sus pilares básicos el liderazgo, la gestión del riesgo y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. El sistema está diseñado de tal manera que garantiza la ágil integración de cada nuevo centro, bajo herramientas y métodos estandarizados de trabajo y medición.

Por su parte, **Quironprevención** dispone también de su propio certificado en Gestión Ambiental ISO 14001 y se encuentra en fase de implantación de la certificación BREEAM®, que fomenta una construcción más sostenible para repercutir en beneficios de

ahorro, salud y ambientales para todas las personas vinculadas a la vida de un edificio (inquilinos, usuarios, promotores, propietarios, gestores, etc.). Se ha iniciado el proceso en los centros de Barcelona-Rosselló, Alicante y Madrid-Francisco Gervás.

En cuanto a la certificación en **Gestión Energética** conforme a la **Norma ISO 50001**, contamos con **10 hospitales certificados**, sumándose en el año 2022 el Hospital Quirónsalud Madrid, Hospital Quirónsalud Málaga y el Hospital Quirónsalud Toledo.

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



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

## ⋮ Auditorías del Sistema ⋮ de Gestión Ambiental

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

Los hospitales certificados en gestión ambiental y energética son auditados interna y externamente de forma periódica. Estas auditorías han supuesto 104.000 € en 2022.

Todas las no conformidades y observaciones han sido tratadas planteando acciones correctivas y de mejora, respectivamente. Los hallazgos de auditoría están generalmente relacionados con mejoras en la evaluación de aspectos ambientales, seguimiento de requisitos legales, mejora en la preparación ante emergencias ambientales y mejoras en la segregación y gestión de residuos.

## ⋮ Política y Sistema de ⋮ Gestión Ambiental

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

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

Ha sido extendida a todos los hospitales del Grupo y difundida a los grupos de interés. Se encuentra disponible en la página web, en la intranet de la organización y expuesta en todos los hospitales.

## Identificación de impactos ambientales significativos

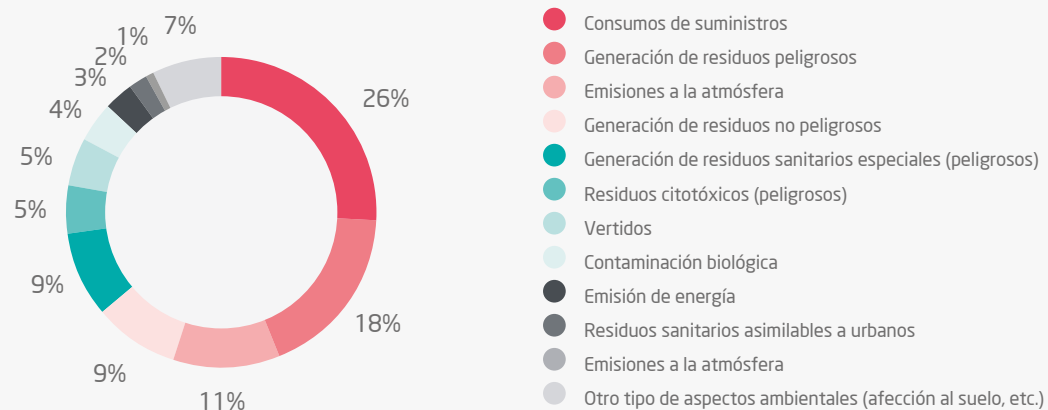
Anualmente el Grupo identifica y evalúa los aspectos e impactos ambientales de las actividades y servicios en los hospitales, tanto en condiciones normales, como anormales y de emergencia, con el fin de determinar mediante el uso de unos criterios establecidos, aquellos aspectos ambientales que resultan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

En el año 2022 se han identificado 221 aspectos ambientales significativos en el Grupo, siendo el 74% en condiciones normales de funcionamiento, el 1% en condiciones anormales y el 25% en condiciones de emergencia.

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

En el caso de Quironprevención, también se identifican y evalúan anualmente los aspectos ambientales significativos para trabajar en la minimización de su impacto. En 2022, los mayores esfuerzos se han centrado en el consumo de suministros y en los residuos generados.

Generación de los distintos tipos de residuos





## ⋮ Seguimiento de los ⋮ requisitos legales

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

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

Durante el año 2022 no ha habido **ningún expediente sancionador** por incumplimientos ambientales en la compañía.

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

En 2022 se ha incrementado el total de requisitos legales a evaluar identificándose un total de 44.210 requisitos frente a los 30.623 del año anterior, sin contabilizarse ningún incumplimiento.

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

## ⋮ Objetivos de mejora ambiental

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

En 2022 se han establecido los objetivos ambientales en todos los hospitales encuadrados en las siguientes líneas estratégicas marcadas a nivel corporativo:

- ✓ Crear cultura ambiental
- ✓ Reducir la huella de carbono
- ✓ Incrementar la generación de energía renovable

En el año 2022, los hospitales han tenido una gran implicación en la consecución de los objetivos ambientales con un **62% de cumplimiento** y un **8% de mejora o tendencia positiva**.

Cabe destacar las acciones de sensibilización ambiental que se han cumplido en un 91% de los hospitales, seguido del ahorro de consumo de papel conseguido en el 63% de ellos gracias al impulso de la digitalización.

En el año 2022 los centros del Grupo han puesto en marcha **más de 180 acciones de mejora** relacionadas con la gestión ambiental, gestión de la energía y los residuos. Cabe destacar la instalación de placas solares fotovoltaicas en varios hospitales, los proyectos de segregación de residuos y reciclaje realizados por algunos hospitales como el Hospital Quirónsalud San José, y la implicación de la enfermería en cuestiones ambientales en varios de los centros, como el caso del Hospital Quirónsalud A Coruña.

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

## Comunicación y sensibilización ambiental

Durante todo el año se han llevado a cabo iniciativas de comunicación y sensibilización ambiental, con noticias relacionadas con días mundiales de interés ambiental. A destacar las iniciativas llevadas a cabo el 5 de junio con motivo del **Día Mundial del Medio Ambiente**, promoviendo un concurso de ideas entre hospitales, así como la celebración el 22 de marzo del **Día Mundial del Agua** o la celebración el 17 de mayo del **Día Mundial del Reciclaje**.

Asimismo, la mayoría de los hospitales han llevado a cabo otras iniciativas puntuales de comunicación y sensibilización ambiental a través de cartelería y comunicaciones internas (ahorro de agua, ahorro de energía, ahorro de papel, fomento del uso de las escaleras, etc.)

A destacar la guía elaborada desde corporativo **“Seamos Sostenibles”**, incluyendo ideas para poner en marcha buenas prácticas ambientales en los diferentes servicios de los hospitales.



## Consumo eficiente de recursos y economía circular

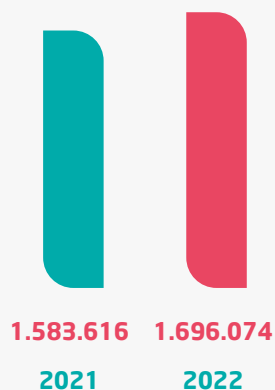


Prevenir la contaminación mediante la minimización de residuos y de sustancias contaminantes, potenciando el **uso de productos más ecológicos** y sumándonos al reto de avanzar hacia una **economía circular**, es uno de nuestros principios básicos de actuación mediambiental.

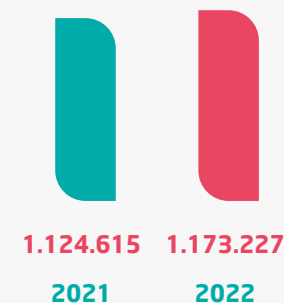
### Consumo de agua

El agua que se consume en los diferentes centros de actividad de Quirónsalud procede de la red de abastecimiento municipal, de acuerdo con las limitaciones locales.

Grupo Quirónsalud (m<sup>3</sup>)



Hospitales Quirónsalud en España (m<sup>3</sup>)



En 2022 hemos logrado **reducir el consumo** de agua por acto asistencial en **un 19%** respecto al año anterior.

# Día Mundial del Agua

22 de marzo

Juntos hacemos que  
cada gota cuente.



OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE

6  
AGUA LIMPIA  
Y SANEAMIENTO



13  
ACCIÓN  
POR EL CLIMA



15  
VIDA  
DE ECOSISTEMAS  
TERRESTRES



En los diferentes centros se continúan implantando medidas para el control y el ahorro del agua, tales como revisión de posibles fugas en depósitos e instalaciones, colocación de perlizadores en lavabos y duchas, ajustes de la presión de los fluxores de los inodoros, instalación de depósitos con mecanismos de descarga de doble pulsador, ajustes del riego y colocación de plantas que necesiten menos agua.

El dato de **consumo total de agua del Grupo Quirónsalud** fue en 2022 de **1.696.074 m<sup>3</sup>**.

A pesar de incrementarse el consumo en valor absoluto, el consumo de agua por acto asistencial ha disminuido en un 19% respecto a 2021 pasando a 32,5 litros frente al valor de 40 obtenido en el ejercicio anterior.

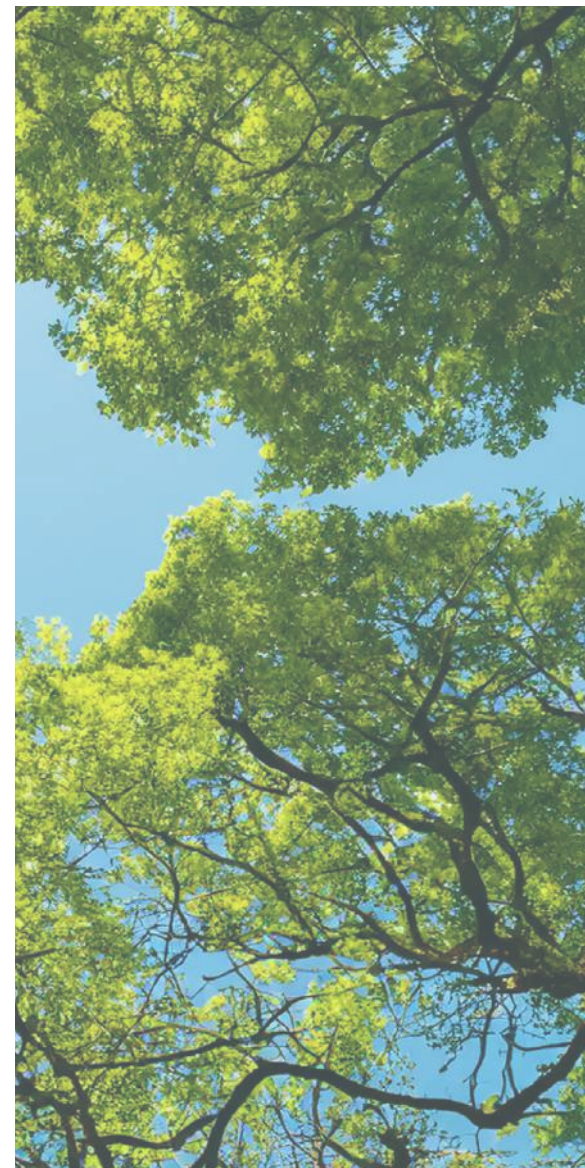
En relación al uso racional y sostenible del agua, hay que destacar las iniciativas llevadas a cabo por lo diferentes hospitales con motivo de la celebración el 22 de marzo **del Día Mundial del Agua**, concienciando sobre el cuidado y consumo del agua y la necesidad de disponer de ella para cuidar la salud.

## ⋮ Vertidos líquidos

Los vertidos líquidos procedentes de los hospitales y centros Quirónsalud son aguas residuales de origen urbano, las cuales son vertidas a las redes de saneamiento municipales correspondientes. Por lo tanto, podemos considerar que la totalidad del agua consumida es el agua vertida a la red de alcantarillado.

Las aguas de proceso, que por sus características tengan mezclas de productos químicos, como pueden ser las aguas de laboratorio o líquidos de conservación de muestras o mezclas de reactivos, se recogen por separado y son gestionadas como residuos peligrosos a través de los gestores autorizados y tratamientos mencionados anteriormente.

Para asegurar el adecuado control de las aguas vertidas se realizan análisis de las aguas residuales de los hospitales con la periodicidad indicada por los órganos competentes en cada caso, asegurando así una correcta gestión de este aspecto ambiental.





## Consumo de gases y otras materias primas

Hasta la fecha, para el estudio de emisiones y cálculo de la huella de carbono corporativa se han tenido en cuenta los consumos de **gas anestésico (N<sub>2</sub>O)** y gases refrigerantes fluorados recargados en los centros Quirónsalud: R410A, R407C, R404A, R134A, R422A, R424A, R422D, R442A, R449A y R507. En el año 2022 se ha incorporado el consumo de los **gases anestésicos desflurano y sevoflurano**.

A continuación, se muestran los resultados para los indicadores de consumo de gas anestésico y gases refrigerantes referidos a la actividad de Quirónsalud en España, con objeto de poder efectuar una comparativa entre los dos últimos ejercicios:

Consumo de gases	2021	2022
Consumo de gas anestésico (N <sub>2</sub> O) (kg)	45.847	37.308
Consumo de gases anestésicos desflurano y sevoflurano (ml)	----	6.774.800
Consumo de gases refrigerantes (kg)	1.888	2.245,58

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

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

Por otra parte, nuestros esfuerzos se centran en optimizar el consumo de materiales y productos químicos como recursos de mayor impacto ambiental,

empleando productos más ecológicos, eliminando uso de plástico y aumentando la vida útil de materiales, en la medida de nuestras posibilidades. Contamos con un proveedor a nivel corporativo que proporciona los productos de limpieza de los centros y de las áreas de restauración. Prácticamente la totalidad de los productos empleados permiten el reciclado del envase y aseguran las prácticas óptimas de uso desde el punto de vista de minimización de su impacto ambiental.

Utilizamos productos que disponen de dosificación automática y formatos concentrados, así como las alternativas más ecológicas de los productos.



## Gestión de residuos y economía circular



En Quirónsalud seguimos avanzando para **reducir las cantidades de residuos** que generamos, impulsando la segregación, promoviendo la reutilización y el reciclaje y trabajando en diversos aspectos relacionados con el ciclo de vida de los productos que empleamos.

Los residuos generados por el Grupo Quirónsalud se clasifican en cuatro grupos principales que a su vez se integran principalmente dentro de las categorías de residuos peligrosos y no peligrosos:

- ▶ Residuos de origen no sanitario asimilables a los residuos domésticos (incluido papel, cartón, plástico y vidrio).
- ▶ Residuos de origen sanitario asimilables a urbanos.
- ▶ Residuos biológicos.
- ▶ Residuos químicos (donde se diferencian los residuos químicos propiamente dichos de los residuos citostáticos).

Durante el 2022 se ha puesto en marcha el proyecto de digitalización de los datos de generación de residuos para su posterior analítica y benchmarking.

En 2022 hemos minimizado la cantidad de **residuos peligrosos (-22%)** y **no peligrosos (-13%)** de nuestros hospitales en España.

## Residuos no peligrosos

Los residuos de origen no sanitario asimilables a residuos domésticos, así como los residuos de origen sanitario asimilables a urbanos generados, se recogen en los centros de forma separada, según su tipología, facilitando su posterior tratamiento y valorización en el caso de los asimilables a domésticos.

Los hospitales disponen de contenedores específicos para la segregación de las diferentes fracciones reciclables que se encuentran ubicados en aquellos puntos donde la generación de este tipo de residuos es mayor, como en los almacenes generales, farmacia, salas de espera y servicio de limpieza.

Además, las áreas de vending disponen de muebles integrados que facilitan la segregación de envases ligeros.

Por otro lado, los residuos de vidrio generados en hostelería se reciclan a través de sistemas DDR (Depósito, Devolución y Retorno). Los residuos de vidrio generados en la actividad asistencial son escasos, y se gestionan a través de gestores autorizados de acuerdo con la legislación autonómica vigente.

El objetivo de Quirónsalud es optimizar la segregación de residuos reciclables de forma separada del resto de residuos asimilables a urbanos.

En 2022 se ha comenzado con el proyecto de implantación de la recogida de residuos de fracción orgánica en cocina y se han establecido criterios con los proveedores de construcción para que comiencen a separar los Residuos de Construcción y Demolición derivados de su actividad.

Desde los hospitales son numerosas las iniciativas llevadas a cabo de **comunicación y sensibilización** a trabajadores, pacientes y familiares en relación a la correcta segregación y reciclaje de residuos. Así mismo, son varios los hospitales que con motivo del Día Mundial del Reciclaje que se celebra el 17 de mayo, han llevado a cabo iniciativas en este sentido.



Hospital Quirónsalud Marbella

Como muestra del compromiso de nuestros centros, mencionar como ejemplo la iniciativa llevada a cabo por el Hospital Quirónsalud Marbella en colaboración con Ecovidrio, con el objetivo de concienciar a los pacientes pediátricos de la importancia del reciclaje para el cuidado del entorno, regalando a los pequeños que acudieron al servicio de urgencias un pequeño contenedor de reciclaje de vidrio.

Durante el año 2022 se continúa trabajando en el proyecto **“Eliminación de plástico desechable”**, alineándonos con la normativa europea y con el objetivo fundamental de limitar los plásticos de un solo uso, incluyendo restricciones a su introducción en el mercado y obligaciones de información al consumidor para prevenir y reducir su impacto en el medio ambiente y en la salud humana.

Con este fin, se continúan utilizando las alternativas que se han seleccionado para sustituir los materiales de plástico por otros materiales de menor impacto.

El **área de restauración** fomenta el uso de materiales reutilizables, y utiliza materiales biodegradables en caso de utilizar formatos de un solo uso.

Contribuimos también a la **eliminación de residuos de plástico y cartón**, eliminando vasos de un solo uso, sustituyendo botellas por fuentes de agua o jarras, empleando material biodegradable o regalando botellas o kits reutilizables a los trabajadores.

Siguiendo esta línea, el **Hospital Universitari Sagrat Cor** se ha adherido al *Compromiso Barcelona “Plàstic Zero”*, para conseguir una ciudad libre de plásticos y avanzar hacia un modelo de sociedad más saludable y comprometida con el futuro. El Compromiso es el marco de trabajo para realizar acciones de reducción y eliminación del plástico desechable.

### Indicadores de generación de residuos no peligrosos:

Para el cálculo de los datos del Grupo en España se ha mantenido la misma metodología que en periodos anteriores.

Quirónsalud España + Latinoamérica	2021	2022
Residuos no peligrosos (t)	18.517	19.218



## Residuos peligrosos

El tratamiento que reciben estos residuos una vez entregados a gestor autorizado difiere en función del Grupo del que se trate:

- Residuos biológicos: Esterilización/ incineración.
- Residuos citostáticos: Incineración.
- Residuos químicos líquidos: Neutralización, eliminación mediante procesos químicos.
- Residuos químicos sólidos: Eliminación química.
- Otros residuos peligrosos no incluidos en las categorías anteriores: Tratamiento según tipo de residuo del que se trate.

### Indicadores de generación de residuos peligrosos:

También en lo relativo a los residuos continuamos trabajando para mejorar la metodología de toma de datos de la totalidad de hospitales del Grupo, así como de Quironprevención, para lograr indicadores cada vez más precisos que nos permitan valorar de manera fiable la evolución en nuestra gestión ambiental y acometer las medidas necesarias por actividades y centros.

Quirónsalud España + Latinoamérica	2021	2022
Residuos peligrosos (t)	4.194	3.688

A continuación, se muestran los resultados para los indicadores de generación de residuos peligrosos referidos únicamente a la **actividad del Grupo en España**, ejercicios 2021 y 2022:

Quirónsalud España	2021	2022
Residuos Peligrosos (t)	2.837	2.235

En la siguiente tabla se muestra el **desglose de residuos peligrosos por tipología** en los **hospitales de Quirónsalud España**:

Residuos peligrosos (t)		
	2021	2022
Infecciosos	2.255	1.638
Citostáticos	107	107
Químicos líquidos	244	305
Químicos sólidos	179	132
Otros residuos peligrosos	14	17
<b>TOTAL</b>	<b>2.799</b>	<b>2.199</b>

Como se puede observar en el desglose, el gran volumen de residuos peligrosos se concentra en el grupo de residuos infecciosos o de riesgo biológico, si bien los residuos generados en 2022 han disminuido con respecto a los generados en 2021.

Por otro lado, el aumento de residuos químicos líquidos y sólidos se derivan de la actividad realizada en el laboratorio, relacionada directamente con el aumento de número de pruebas.



## ⋮ Desperdicio alimentario

Durante el periodo 2022, los sistemas de gestión de la restauración colectiva del Grupo se encaminan hacia la mejora en la producción. Estos procesos mejorarán el control de mermas y por tanto disminuirán el desperdicio alimentario.

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

Asimismo, se está implantando un **sistema de solicitud de dietas corporativo, "Dietools"**, que permite conocer los históricos de peticiones para mejorar con esta información la gestión de compras y stocks necesarios para la prestación del servicio. En 2022, el número de centros con implantación de este sistema asciende a 21 centros.

También en 2022 hemos continuado con el proyecto *"Too Good to go"*, una aplicación de móvil para que las cocinas/cafeterías de los hospitales puedan incluir las mermas de producción una vez finalice el servicio, y mediante la cual los usuarios de la APP pueden adquirirlos a un precio reducido. Con este proyecto se han entregado en 2022 un total de 3.351 packs de comida.

Respecto al desperdicio alimentario, en 2022 se ha realizado una primera aproximación de desperdicio por paciente y día, estimándose 1 kg por paciente y día.



## Compromiso con el cambio climático

Los objetivos corporativos de Quirónsalud están alineados con la **lucha contra el cambio climático**. Por ello, dentro de la estrategia anual, establecemos objetivos para el análisis y reducción de nuestra huella de carbono.

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

### Eficiencia energética

La estrategia corporativa de 2022 incluyó objetivos específicos para mejoras energéticas enfocadas a la renovación de instalaciones y sustitución de equipos por tecnología más eficiente.

Se han ejecutado 21 proyectos de instalación de paneles solares fotovoltaicos.

No podemos olvidar que los centros hospitalarios son instalaciones con un consumo elevado y permanente de energía, ya que se mantienen en funcionamiento las 24 horas del día los 365 días del año, sin poder parar su actividad y requiriendo además unas condiciones especiales de climatización y renovación del aire por motivos de seguridad y de confort de los pacientes. Por este motivo, los objetivos implantados en este sentido están encaminados a la optimización del consumo energético y, en consecuencia, a reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero a la atmósfera.



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

Estos objetivos son mantenidos anualmente y medidos de forma detallada, especialmente en los hospitales certificados en gestión de la energía (ISO 50001). Contamos con 10 hospitales certificados conforme a este esquema, como certificación específica y adicional que se centra en el uso y consumo de energía.

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

Tanto la construcción de nuevos hospitales, como la ejecución de nuevos proyectos y reformas, se diseñan y ejecutan teniendo en cuenta la mejora en el uso; para ello se ha redactado una memoria corporativa de funcionamiento de los sistemas de control de los centros y consumo de energía, con equipos de alta eficiencia energética, sistemas de control y gestión, iluminación LED, colectores solares, placas fotovoltaicas, etc.

La estrategia corporativa de 2022 incluyó objetivos específicos para mejoras energéticas, proponiendo a todos los hospitales destinar al menos el 5% del presupuesto de reposición en inversiones para renovación de instalaciones y equipos por tecnología más eficiente.

Durante el año 2022 destacamos algunas **medidas enfocadas a la disminución del consumo energético** de nuestros hospitales:

- ▶ **Sustitución de calderas de gasoil por calderas de Gas Natural.** En 2022 se han sustituido las calderas de Hospital Quirónsalud Marbella y Hospital Universitario La Luz.
- ▶ **Se han ejecutado 21 proyectos de instalación de placas solares fotovoltaicas** con una potencia instalada de 4,5 MWp y una generación de energía eléctrica prevista de 6,4 MWh/año.

Los centros incluidos dentro del alcance de este proyecto han sido:

Centro	Potencia producción (kWp)	Energía producida anual (MWh/año)
HGV Fase I	282,15	409
HQS Palmaplanas Marquesinas 56 Plazas	134,50	195
HQS Palmaplanas Cubierta	546,00	792
HUGC	683,00	990
CM Teknon	164,25	238
HQS Córdoba	188,37	273
HQS Murcia	116,20	168
HQS Torrevieja	287,50	417
HQS Madrid	369,92	536
HGV Fase II	229,00	332
HLL	229,00	332
HQS Cáceres	68,13	99
HQS Infanta Luisa	87,74	127
HQS Ciudad Real	82,84	120
HQS Albacete	25,00	36
HU Dexeus	295,39	428
HQS San José	83,39	121
CM Protonterapia	72,00	104
HQS Valle del Henares	181,48	263
CM Valle del Henares	66,67	97
HQS Sur	283,40	411

- ▶ Se ha realizado una compra centralizada de luminarias LED y se ha procedido a la **sustitución de luminarias convencionales que funcionen más de 10h/día por otras de esta tecnología**, con un ahorro previsto de 2,6MWh/año.
- ▶ Se ha implantado la **primera fase del Centro de Control de la Energía y digitalización operativa de edificios**. Para ello se ha creado una red con hardware instalado en cada centro, que nos permite unir los sistemas de control. Además, nos servirá de núcleo del sistema de control de los centros que no disponen de sistema de control de instalaciones (BMS), y crearlos donde no existan, y nos permitirá integrar todos los datos e información de las instalaciones en tiempo real.

Con la integración de los datos, se realiza un análisis técnico energético exhaustivo de la instalación y se identifican las posibilidades de ahorro y de eficiencia. Mediante algoritmos y uso de la inteligencia artificial se podrán identificar problemas, patrones, desviaciones, fallas y oportunidades.

En la primera fase se han realizado las siguientes integraciones:

- ◀ Se recogen todos los datos de consumo de los 58 centros
- ◀ Se integra la parte de control de climatización (60-65% gasto energético) de 6 centros:
  - ▶ HQS Córdoba
  - ▶ HQS Barcelona
  - ▶ HQS Madrid
  - ▶ HQS Valle de Henares
  - ▶ CM Olympia
  - ▶ HU General de Cataluña: en este último con un BMS muy limitado se extiende el control a toda la parte de producción y distribución hidráulica de climatización del centro.

El ahorro esperado con la implantación de esta primera fase es de 1.800MWh/año.

Para 2023 se propondrá la extensión de la integración de control de climatización al resto de centros que disponen de sistema de control de instalaciones (BMS) y la creación de sistemas de control basados en el hardware instalado para el control de la energía en los centros que no disponen de él.

Asimismo, como cada año, en 2022 se realizaron **campañas de concienciación sobre el uso responsable de la energía**.

A destacar entre otros, el **Proyecto de Sostenibilidad y Eficiencia Energética** que se está llevando a cabo en los **Hospitales de Extremadura**: además de la implantación de medidas para la mejora de la eficiencia energética, incluye la realización de campañas de comunicación con elementos visuales (carteles y pegatinas, videos y salvapantallas) o la realización de un Test de Eficiencia Energética para concienciar a los trabajadores acerca del gasto energético.





Indicadores de Consumo Energético en Grupo Quirónsalud

El consumo energético total del Grupo se ha visto reducido en 2022 en un 2%, destacando el **aumento en el consumo de energía procedente de fuentes renovables.**

La Intensidad energética en 2022 disminuye en un 25% respecto al ejercicio anterior.

Desde 2020, el **100%** de su consumo eléctrico es de **origen renovable.**

Consumo energético (MWh)	2021	2022
Consumo eléctrico	258.825	264.120
Consumo de gas natural	114.014	100.946
Consumo de GLP	1.659	1.899
Consumo de biomasa	392	342
Consumo de gasoil	4.354	4.330
Consumo de energía fotovoltaica	38	387
Consumo de energía eléctrica por cogeneración	120	39
Consumo de energía térmica por cogeneración	272	70
Consumo de energía térmica solar	586	446
<b>TOTAL</b>	<b>380.260</b>	<b>372.579</b>

En 2022, 5.005 MWh de consumo eléctrico y 23 MWh de gas natural corresponden a Quironprevención.

Intensidad energética (kWh /actividad hospitalaria)



(\*) Actividad en Hospitales Quirónsalud España contabilizada a partir de número de actos asistenciales que incluyen estancias en hospitalización, consultas externas, sesiones en hospital de día, intervenciones ambulatorias y con ingreso, partos/cesáreas, pruebas y urgencias. Contabilizados 38.144.332,03 actos asistenciales en 2022 frente a 28.109.469 en 2021.

## Emisiones a la atmósfera

El total de **emisiones de gases de efecto invernadero** en el año 2022 de la actividad de todo el conjunto de centros del Grupo Quirónsalud asciende a **151.770,42 tCO<sub>2</sub>e**.

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

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

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

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

En 2022, Quirónprevención realiza una **compensación** parcial de 155,26 tCO<sub>2</sub>e **de sus emisiones** de 2021 en dos proyectos (Perú y España).



## Estudio de Emisiones

Manteniendo nuestro compromiso, en 2022 hemos desarrollado un año más el estudio de emisiones que iniciamos ya en el año 2016, para disponer de los indicadores relevantes acerca de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por nuestra actividad que, sin ser intensiva en emisiones, consideramos tiene un potencial de mejora con el que podemos contribuir a la lucha contra el cambio climático.

Quirónsalud, de forma anual junto con la **Fundación Ecología y Desarrollo (Ecodes)** y **CeroCO<sub>2</sub>**, realiza el cálculo de la Huella de Carbono con respecto a la actividad del Grupo.



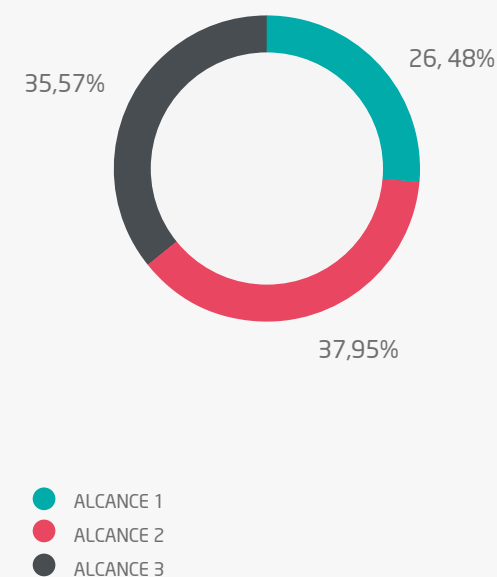
El cálculo ha incluido nuevamente emisiones de alcance 1, 2 y 3, siguiendo el estándar "GHG Protocol":

- ▶ **Alcance 1:** Incluye emisiones de GEI (gases de efecto invernadero) procedentes de fuentes de emisión que pertenecen o son controladas por la organización, derivadas en este caso del consumo de **gas natural**,

**GLP y gasóleo** para instalaciones fijas, el consumo de gases empleados como agente anestésico (protóxido de nitrógeno, desflurano y sevoflurano), el consumo de **gases refrigerantes** debido a las recargas por fugas en los equipos de refrigeración (R410A, R407C, R404A, R134A, R422A, R424A, R422D, R442A, R449A y R507) y el consumo de **combustibles fósiles** de vehículos **propios** de algunos centros.

- ▶ **Alcance 2:** Incluye emisiones indirectas de GEI producidas por la generación de la electricidad, calor o vapor de origen externo y consumido por la organización. En nuestro caso, nos referimos únicamente al consumo de **energía eléctrica**.
- ▶ **Alcance 3:** Incluye las emisiones indirectas no incluidas en el Alcance 2, y que, aun siendo consecuencia de las actividades de la organización, se originan en fuentes de GEI que pertenecen o son controladas por otras organizaciones. La metodología GHG Protocol obliga al cálculo de todas las fuentes de emisiones de alcances 1 y 2, y recomiendan identificar las principales fuentes de alcance 3 en función de la actividad del centro o facilidad de disponer de datos fiables. En nuestro caso, hemos considerado las emisiones asociadas al **consumo de agua, consumo de papel de**

Reparto de emisiones por Alcances Grupo Quirónsalud



**oficina, consumo de tóner, desplazamientos profesionales** en medios externos a la entidad, **desplazamientos in itinere** de los trabajadores del grupo, generación de **residuos peligrosos y no peligrosos, transporte servicio envíos de mensajería, transporte envío de muestras a laboratorios externos, servicio de lavandería, pedidos de material de oficina, consumo de productos de farmacia y parafarmacia, desplazamiento de unidades móviles para llevar a cabo reconocimientos médicos en las instalaciones de clientes y emisiones sin control operacional** al estar los empleados desarrollando su trabajo en instalaciones de clientes.

Con respecto al año 2021 se han incluido nuevas fuentes y las entidades de Quironprevención, así como Portugal y LATAM, por lo que analizar la evolución de las emisiones con respecto al año 2021 no resulta representativa.

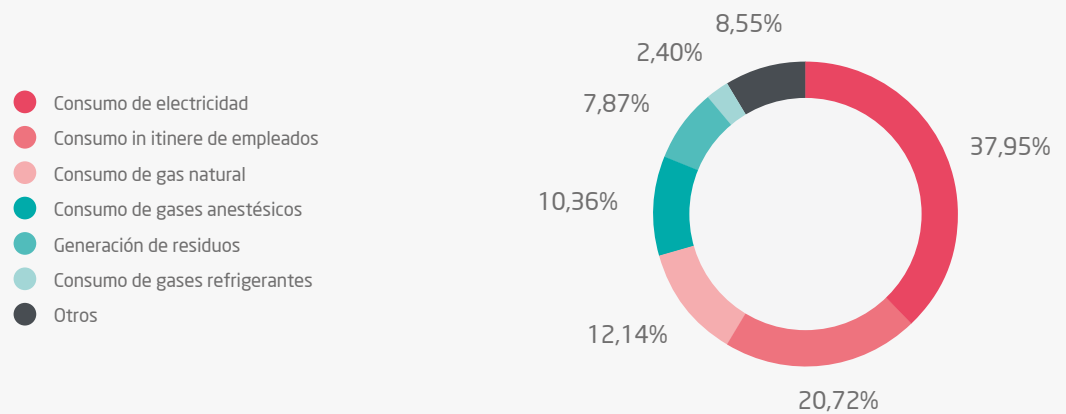
✓ **Emisiones del Grupo Quirónsalud 2022 por alcances**

Fuentes de Emisión 2022	Quirónsalud España (tCO <sub>2</sub> e)	Quirónsalud Perú (tCO <sub>2</sub> e)	Quirónsalud Colombia (tCO <sub>2</sub> e)	Quirón prevención España (tCO <sub>2</sub> e)	Empresas del Grupo GP. Portugal y Latam (tCO <sub>2</sub> e)	Grupo Quirónsalud (tCO <sub>2</sub> e)
<b>Alcance 1</b> -Emisiones directas	37.034,75	160,68	1.942,51	401,27	644,20	40.183,42
<b>Alcance 2</b> -Emisiones indirectas (consumo eléctrico)	55.775,25	153,96	1.522,02	0,00	151,17	57.602,40
<b>Alcance 3</b> -Otras emisiones indirectas	39.658,93	1.277,12	6.791,42	6.077,75	179,39	53.984,60
<b>Total</b>	132.468,93	1.591,76	10.255,96	6.479,02	974,75	151.770,42

El total de emisiones de gases de efecto invernadero en el año 2022 de la actividad de todo el conjunto de centros del Grupo Quirónsalud asciende a 151.770,42 tCO<sub>2</sub>e, provenientes el 37,95% del alcance 2 (consumo eléctrico), un 35,57% emisiones indirectas del alcance 3 y el 26,48% derivada de los consumos directos del alcance 1 a nivel de Grupo.

La primera fuente de emisión del Grupo es el consumo de electricidad (37,95%), seguido del desplazamiento in itinere de los empleados (20,72%), consumo de gas natural (12,14%), consumo sumatorio de gases anestésicos (10,36%), generación de residuos (7,87%) y consumo de gases refrigerantes (2,40%). El resto de las fuentes no superan el 2% con respecto al total y contribuyen en un 8,55%.

### Reparto de emisiones por Fuentes Grupo Quirónsalud





✓ **Evolución de las emisiones Grupo Quirónsalud 2022 por empleado, por superficie construida, por acto asistencial y por cama**

Se muestran a continuación los resultados desde el inicio de este estudio, pudiendo apreciarse la evolución positiva en todos los indicadores:

Indicadores	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	% evolución 2016/2022
tCO <sub>2</sub> e/empleado	3,71	3,26	3,87	3,8	3,29	2,65	3,54	-4,66%
kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> (construida)	96,54	88,14	89,9	85,36	82,16	55,50	77,53	-19,9%
kgCO <sub>2</sub> e/acto asistencial	6,06	4,76	4,82	4,44	4,24	2,64	2,95	-51,35%
								% evolución 2018/2022
tCO <sub>2</sub> e/cama	-	-	15,06	15,16	11,79	9,06	13,67	-9,30%

Evolución de las Emisiones de los Centros Quirónsalud España 2021/2022 por alcances

Fuentes de Emisión	Emisiones año 2021 (tCO <sub>2</sub> e)	Emisiones año 2022 (tCO <sub>2</sub> e)	Variaciones 2021/2022 (tCO <sub>2</sub> e)	Variaciones 2021/2022 (%)
<b>Alcance 1</b> -Emisiones directas	38.356,52	37.034,75	-1.321,77	-3,44%
<b>Alcance 2</b> -Emisiones indirectas (consumo eléctrico)	29.870,49	55.775,25	25.904,76	86,72%
<b>Alcance 3</b> -Otras emisiones indirectas	25.077,56	39.658,93	14.581,37	58,14%
Total	93.304,56	132.468,93	39.164,37	41,97%

Las emisiones totales del conjunto de centros de Quirónsalud España han aumentado con respecto al año anterior, pasando de 93.304,56 tCO<sub>2</sub>e en 2021 a 132.468,93 tCO<sub>2</sub>e en 2022, un 41,97% más.

Las fuentes de emisión de gas natural, GLP, gas anestésico N<sub>2</sub>O y gases refrigerantes disminuyen en un 11,67%, 36,76%, 27,07% y 37,88% respectivamente, debido a un menor consumo de éstos excepto para el GLP que aumenta su consumo, pero el factor de emisión en el año 2022 es menor. Sin embargo, lo contrario ocurre para el consumo de Gasóleo, cuyo consumo es menor con respecto al año 2021 pero el factor de emisión para el año 2022 aumenta.

Se incluyen cuatro fuentes de emisión nuevas del alcance 3, más los consumos de gases anestésicos Desflurano y Sevoflurano, fuentes del alcance 1.

Al igual que para el Grupo, la primera fuente de emisión se debe al consumo de electricidad (42,10%) seguida de los desplazamientos en itinere de los empleados (19,11%), consumo de gas natural (13,76%), consumo de gases anestésicos (11,81%), generación de residuos (7,67%), servicio de lavandería (1,89%), y consumo de gases refrigerantes (1,40%). El resto de las fuentes no superan el 1% con respecto al total y contribuyen en un 2%.



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

Esto nos permite hacer un seguimiento anual de los indicadores de emisiones establecidos, tanto para el conjunto de la entidad como para los centros, y seguir avanzando en la definición de objetivos de reducción de manera realista, eficiente y centrada sobre aquellas fuentes de emisión y centros que más atención requieran.



El Grupo Quirónsalud forma parte, del Clúster Español de Cambio Climático, representado por las principales compañías del país y coordinado por Forética en España como representante del WBCSD (World Business Council of Sustainable Development).

En 2022 hemos continuado nuestro trabajo con el Cluster, que ha centrado su trabajo en la necesidad de entender el cambio climático más allá de las fronteras empresariales, es decir, desde una perspectiva más amplia incorporando de forma efectiva a la cadena de suministro. Asimismo, se abordaron los últimos avances vinculados con la taxonomía europea y se puso foco en la descarbonización de la cadena de suministro, abordando también la necesidad de establecer acciones de colaboración con proveedores.



Quirónsalud forma parte también, desde el año 2017, de la **Comunidad #PorElClima**, una plataforma de acción para implementar en España el acuerdo de París e impulsada por tres sectores claves: administraciones públicas, sector privado y entidades sociales. Esta iniciativa nació para acelerar la acción climática en los diferentes sectores de la sociedad, y entre sus objetivos está el de reunir a diferentes agentes pioneros que ya están luchando frente a la crisis climática y reduciendo sus emisiones, con el objetivo puesto en la neutralidad para 2050.





Adicionalmente a todo lo anterior, se ha seguido avanzando en iniciativas enfocadas a promover una **movilidad sostenible** entre los empleados. Algunos de nuestros hospitales han creado aparcamientos para patinetes y bicicletas y se han creado algunas plazas de aparcamiento con conexión para vehículo eléctrico, en cumplimiento con la Ley de transición energética y cambio climático (Ley 7/2021).

Como otra iniciativa en esta misma línea, es de destacar también el concurso de ideas para reducir la huella de carbono que han llevado a cabo algunos centros como el caso del Hospital Quirónsalud Córdoba o el Hospital Universitari Sagrat Cor.

## Concurso “Mejores ideas para reducir la huella de carbono de nuestro hospital”

En el Hospital Quirónsalud Córdoba estamos trabajando para reducir nuestro impacto en el medio ambiente. Sabemos que la actividad sanitaria consume muchos recursos, genera muchos residuos,... necesarios para garantizar una adecuada atención sanitaria. Aún así, podemos desarrollar acciones que minimicen este impacto, ¿nos ayudas?





# 8

## Nuestra vinculación con la sociedad

Acción social desde nuestros centros	148
Fundación Quirónsalud	158
Fundación Quirónsalud Colombia	171



## Acción social desde nuestros centros



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

Somos muy conscientes de que nuestra aportación social se basa en el impacto que podemos ejercer con nuestra propia actividad, **mejorando la salud y el bienestar de las personas**, a la vez que **compartimos recursos, conocimiento y experiencia** con un enfoque de contribución solidaria a la sociedad en la que operamos.

El propósito del Grupo Quirónsalud se centra en **mejorar la salud y el bienestar de las personas**, siendo plenamente conscientes de nuestra **responsabilidad** para aportar y contribuir a una sociedad más justa.

Desde el Grupo Quirónsalud promovemos diferentes áreas de actuación en materia de acción social vinculadas directamente con nuestra actividad, que se materializan desde los propios hospitales en cada territorio y, en muchos casos, en colaboración con entidades sociales de ámbito nacional o con entidades del entorno local, poniendo en marcha numerosas iniciativas que podemos agrupar en cuatro tipos de acciones concretas:

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

### Atención y acompañamiento a colectivos de pacientes

A lo largo del 2022, nuestros centros han llevado a cabo un año más un gran número de iniciativas y proyectos enfocados a colectivos que siguen siendo prioritarios para Quirónsalud, como son **la infancia, la mujer, los colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social**, los **pacientes mayores** y los colectivos de pacientes de **enfermedades y patologías concretas**, en muchos casos, a través de alianzas y colaboraciones con diversas entidades sociales.

En capítulo anterior de esta memoria, “Los Pacientes y sus familias”, se han enumerado diversas iniciativas con foco en la **infancia**, la **mujer** y las personas con **necesidades especiales**, que no solamente atañen a nuestros pacientes, sino que ponen al servicio de la sociedad nuestros recursos, conocimiento y experiencia.

Hay que destacar a modo de ejemplo el desarrollo de una aplicación única y pionera para el tratamiento de la apnea del Sueño: **Airway Gym**, iniciativa ha sido promovida por cuatro especialistas de los servicios de Otorrinolaringología y Neumología de los **Hospitales Quirónsalud Campo de Gibraltar y Marbella**, obteniendo un amplio reconocimiento de la comunidad científica internacional.

Esta App aborda de manera directa el factor físico origen de la apnea y permite al usuario hacer ejercicios interactuando con la pantalla de su móvil, recibir una comunicación de cómo los realiza y facilitar información sobre su cumplimiento. Se trata de un gimnasio en el bolsillo amoldado al horario y lugar donde el paciente quiera y pueda.

## Cooperación internacional

Queremos llegar a pacientes que no pueden acceder a los tratamientos, ya sea por falta de recursos económicos o porque en sus países de origen no se dispone de los medios necesarios y/o de profesionales cualificados. Apoyamos proyectos de cooperación para traducir el compromiso de Quirónsalud y el de sus profesionales en objetivos de salud, desarrollo y vida en zonas con bajos recursos y con poblaciones necesitadas.

Quirónsalud ha hecho en 2022 una **donación económica de 250.000 euros** a la **Fundación Recover** y más de **160.000 euros como donación en especie**, facilitando medicamentos, servicios hospitalarios, apoyo en labores de comunicación y tecnología, viajes y pólizas de seguros.



A lo largo del 2022 hemos mantenido nuestra colaboración con la **Fundación Recover**.

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

Como principales actividades de Recover en las que Quirónsalud tiene cada año un protagonismo notable, destacar las siguientes:

- ▶ **Nutrición infantil**, a través del apoyo en el proyecto de Telemedicina y la nueva comunidad de Pediatría y Malnutrición infantil, así como en el programa de Hospitales.
- ▶ **Campanas de formación y sensibilización**, dirigidas a prevenir y tratar diferentes enfermedades y a atender diversas patologías, focalizadas de manera especial en mujeres y niños de áreas rurales.
- ▶ **Formación online**, camino ya iniciado en 2020 y desarrollado gracias a la cesión de la plataforma de e-learning de Quirónsalud, en la que además participan nuestros voluntarios.
- ▶ **Mejora en accesos telemáticos**. Ya desde 2021, gracias a la colaboración con Quirónsalud, Recover depone de una App para el uso de la Telemedicina y de una plataforma tecnológica para sus programas.

Es destacable la participación de Quirónsalud en el **Programa de Pacientes**, que busca dar oportunidades a personas que no pueden ser operadas en sus países de origen. Cada paciente genera una red de solidaridad que involucra a médicos que los operan, voluntarios españoles que los acompañan e instituciones y hospitales que los acogen.

En 2022 hemos podido reiniciar el programa tras la pandemia provocada por la COVID-19.

Se priorizó la evacuación de pacientes cardiopatas que requerían un recambio valvular: 4 pacientes llegaron de Burkina Faso y fueron intervenido en el servicio de cirugía cardiaca del **Hospital Quirónsalud Albacete**, liderado por el Dr. Gonzalo Aldámiz.

Otra acción relevante durante el año 2022 fue la visita de la Dra. Jeannette Boniche Rosales, del Hospital de Referencia de Kanzenze, República Democrática del Congo, quien pudo realizar una rotación en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal en el Servicio de Neonatología y Pediatría del **Hospital Quirónsalud Madrid (Pozuelo)**.



Adicionalmente a la colaboración con Recover, nuestros hospitales han mantenido su participación en campañas y misiones humanitarias en diferentes países y en colaboración con varias entidades sociales. En varios centros se realizan cada año intervenciones a pacientes procedentes de países que no disponen de los recursos necesarios.

A modo de ejemplo, mencionamos algunas de estas iniciativas llevadas a cabo en 2022:

- ▶ **Quirónsalud Extremadura** ha colaborado en una **Campaña Quirúrgica en Camerún**, impulsada desde la Fundación André Onana y la ONG Cirujanos en Acción, que ha posibilitado que un total de 247 niños menores de 18 años y 2 adultos hayan sido operados de hernias, quemaduras o traumatismos.

La campaña, en la que ha participado un equipo de profesionales formado por 3 cirujanos, 3 anestesiólogos, 1 pediatra y 3 enfermeras, se desarrolló del 17 al 28 de abril de 2022 en dos hospitales de Yaundé, capital de Camerún.

- ▶ El **Hospital Sagrat Cor** y el **Hospital Universitario General de Catalunya** colaboran con la Asociación Asistencial Projecte Tabassaye, realizando varias intervenciones quirúrgicas a pacientes africanos y prestando continuidad en su asistencia.
- ▶ Los centros **Quirónsalud Rey Juan Carlos**, **Quirónsalud Infanta Elena** y el **Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz** han participado en un proyecto de cooperación internacional para la realización de campañas de cribado de cáncer de cérvix, ecografía ginecológica y exploraciones mamarias, con el objetivo de disminuir el número de fallecimientos por cáncer de cérvix en mujeres africanas de las poblaciones de Bikop y Obout. Se trata de sensibilizar a las mujeres sobre la importancia de los exámenes ginecológicos periódicos e identificar los casos positivos de cáncer de cérvix para ser tratados. En 2022 se realizaron dos intervenciones en dos centros de Camerún.

Otro de los objetivos prioritarios, como en todos los casos de cooperación internacional, es la transmisión del conocimiento y la formación al personal local.

- ▶ El **Hospital Quirónsalud Zaragoza** colabora con AMADEA (Asociación Médica Amigos de Armenia) a través de la participación de una cirujana vascular en la Campaña Quirúrgica Armenia 2022.
- ▶ En el **Hospital Ruber Internacional** se ha dado asistencia sanitaria completa a un niño procedente de Burundi que precisaba intervención quirúrgica traumatológica y plástica.

Por otra parte, muchos de nuestros centros se han volcado en campañas de ayuda humanitaria incluyendo medicación y atención sanitaria para los damnificados de la guerra de Ucrania. A modo de ejemplo, desde **Quirónsalud Baleares** se donó una ambulancia con capacidad para transportar a cinco pacientes, equipada con camilla y rampa, así como colchón de vacío y material sanitario diverso.

También desde la Fundación Quirónsalud, como se detalla más adelante, se desarrolla una importante labor en el ámbito de la cooperación internacional, siendo en muchos casos la promotora y coordinadora de diversas acciones sociales dentro del Grupo.





## Actividades de promoción de la salud

En 2022, nuestros centros se han involucrado como cada año en la celebración de los **Días Mundiales marcados por la OMS**, desarrollando acciones específicas que contribuyan a **dar visibilidad y concienciar** acerca de la **prevención** de enfermedades y los **hábitos de vida saludables**.

Es habitual la realización de **pruebas gratuitas**, así como la organización de **jornadas de divulgación**, mesas informativas, exposiciones o talleres prácticos en colaboración con multitud de entidades sociales, nacionales o locales.



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

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

Hay que destacar también las iniciativas enfocadas a **promover la actividad física, el bienestar personal y la nutrición**: nuestros centros apoyan clubes y eventos deportivos, y desarrollan numerosos talleres y jornadas divulgativas sobre diferentes aspectos de la salud y enfermedades.

En el capítulo anterior de la memoria, dedicado a "Los pacientes y sus familias", se han mencionado ya numerosas iniciativas desde nuestros centros para la promoción de la salud y de hábitos preventivos.

Desde otro ámbito, **la salud de nuestros propios profesionales**, también desde los hospitales se ponen en marcha numerosas iniciativas que prestan atención a las necesidades de las personas, promoviendo hábitos saludables y proporcionando herramientas para dotarles


de habilidades y recursos que ayuden a mejorar la gestión psicosocial, desde talleres formativos hasta apoyo psicológico específico, promovido desde el área corporativa de prevención de riesgos laborales.

Asimismo, se conmemoran días especiales como el **Día Mundial de la Enfermería**, reconociendo la importante labor que realizan nuestros profesionales en el cuidado de la salud.

**12 de mayo**  
**Día**  
**Internacional**  
**de la**  
**Enfermería**

**#EnfermeríaDeCorazón**



 **quirónsalud**



## ⋮ Campañas solidarias

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

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

Por su parte, [Quironprevención](#) ha desarrollado en 2022 diversas iniciativas en materia de acción social que han supuesto una aportación económica del orden de 16.000 € a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, entre otras:

- ▶ “Carrera II Epora Trail Tierra de Aceite en Córdoba”, trail solidario que se organizó en beneficio de la Asociación Montañera ADISMO, focalizada en las personas con Diversidad Funcional.
- ▶ Donación a la Asociación Ibili, organización sin ánimo de lucro que aglutina a personas con discapacidad física en Navarra, con el objetivo de dar visibilidad y promocionar el deporte adaptado.
- ▶ “Telemaratón solidario Tenerife”, en el que empleados de Quironprevención donaron el importe de su obsequio de Navidad a la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL).
- ▶ Otras aportaciones puntuales se han realizado a Fundación Vértice Salud, Fundación Ecodes y Fundación Foresta.

## ⋮ Actividades deportivas solidarias

Otra línea de acción relevante para Quirónsalud es el apoyo de nuestros hospitales a numerosos eventos deportivos, coherente con su misión de preservar la salud y fomentar hábitos saludables en la población. Esta colaboración se materializa en acciones puntuales de patrocinio, así como a través de la propia involucración del personal de nuestros hospitales en los diferentes eventos que se apoyan, tales como [carreras o eventos deportivos solidarios](#).

Asimismo, nuestros hospitales son [Centros Médicos Oficiales](#) en numerosos eventos deportivos.

## Patrocinios Grupo Quirónsalud

Mantenemos nuestros criterios a la hora de seleccionar proyectos con los que Quirónsalud quiere vincularse a través de acciones de patrocinio:

- ▶ Potenciar nuestra responsabilidad social corporativa en proyectos que impulsen los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible, Agenda 2030 de Naciones Unidas).

- ▶ Promover el bienestar social y la salud de las personas, con especial énfasis en el deporte.
- ▶ Asociar valores a la marca e imagen corporativa.

Un año más, hemos mantenido en 2022 nuestra política de patrocinios, centrada fundamentalmente en **Deporte, Mujer y Familia**, además de patrocinar numerosos eventos de Asociaciones de Pacientes, Sociedades Científicas/Académicas y Congresos.



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

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

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







Mención especial merece un año más el **Reto Pelayo Vida**, iniciativa que Quirónsalud patrocina desde hace años para ayudar a transmitir un mensaje 'alto y claro' de que **después del cáncer hay mucha vida**, iniciativa a través de la cual mujeres que han padecido la enfermedad llevan a cabo un gran reto en alguno de los lugares más recónditos del planeta y liderados por grandes personajes del panorama científico y deportivo del país.

La edición **JORDANIA RETO PELAYO VIDA 2022** supuso una prueba de resistencia para cinco mujeres que demostraron que sí era posible superar una enfermedad como el cáncer y que sí será posible superar esta dura prueba en un paraje espectacular, entre castillos cruzados, la ciudad oculta de los Nabateos, y en las milenarias rutas de las grandes caravanas.



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



Además de estas entidades de ámbito nacional, cada centro tiene acuerdos de colaboración específicos con otras locales de su entorno, con las que colabora estrechamente en la organización y promoción de diferentes actividades como muchas de las ya mencionadas a lo largo de este documento.

## ⋮ Fundación Quirónsalud

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

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



Desde 2016 cuenta con su propio **Código de Buen Gobierno** con el objeto de establecer las pautas generales que deben regir su conducta para el desarrollo de las actividades, a través de las que materializa sus fines fundacionales, suscribiendo convenios de colaboración con diversas entidades e instituciones.



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

## ⋮ Líneas de actuación de la Fundación Quirónsalud

En la actividad llevada a cabo por Fundación Quirónsalud a lo largo de 2022 queremos destacar las siguientes actuaciones:



**Cooperación  
internacional**



**Apoyo a pacientes  
y familias**



**Voluntariado  
Corporativo**



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



**Soporte a la investigación  
y la docencia**



## 1 - Cooperación internacional

Conscientes de que la salud es una piedra angular del desarrollo económico y humano, la Fundación Quirónsalud ha lanzado por cuarto año consecutivo los premios a la **Cooperación Internacional en materia de Salud 2022**, con el fin de apoyar proyectos realizados de la mano de entidades sociales que trabajen en este ámbito y que cuentan con profesionales del Grupo Quirónsalud entre sus colaboradores o embajadores.

Esta edición ofreció ayudas de 10.000 euros cada una a cinco proyectos presentados por entidades con sede en Madrid y Cataluña, para apoyar iniciativas en colaboración con una entidad social, en la cual se realizan actividades con alto impacto en zonas con elevada demanda asistencial y que cuenten en su equipo de cooperantes con profesionales de Quirónsalud.

Asimismo, en 2022 tuvo lugar la celebración de una jornada de cooperación internacional, con asistencia de actores determinantes en el marco de la cooperación y el desarrollo, profesionales de Quirónsalud y entidades sociales, en la que se puso de manifiesto la necesidad de

seguir generando espacios de debate y de intercambio de conocimiento, que permita un mayor impacto en los colectivos atendidos y en el establecimiento de alianzas globales duraderas.

Mencionar también la acción social de Quironprevención a través del proyecto de donación de linternas solares recargables a 215 hogares de las veredas del lago Assal y de la ciudad de Moumina, en Yibuti (África).

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



## Apoyo y presencia en emergencias



Desde la Fundación Quirónsalud se pusieron en marcha diferentes iniciativas con el objetivo de apoyar y captar fondos para destinar a las entidades de cooperación internacional que actúan en terreno.

Las campañas de ayuda a Ucrania, dirigidas a todos los colaboradores de Quirónsalud, permitieron recoger dinero, material sanitario, comida y material de abrigo, que fue canalizado a través de las entidades de cooperación internacional y asociaciones locales atendiendo las necesidades de la población ucraniana.

Todas las acciones que se ponen en marcha se realizan previa aprobación de la intervención por un comité interno de crisis, a través de una campaña interna de captación de fondos.

Para apoyo en esta situación de emergencia provocada por la guerra, se contribuyó con donaciones específicas y se realizaron colaboraciones puntuales por un importe total de 155.801,75 euros.

A través de esta línea de actuación, la **Fundación Quirónsalud** quiere estar presente y dar su apoyo en situaciones de emergencia que ocurran en cualquier parte del mundo; en 2022, la guerra de Ucrania fue el foco de atención.





## 2 - Apoyo a pacientes y familias

### Programa de Fertilidad oncológica:



Durante 2022 se han incorporado a este programa 70 nuevos pacientes.

Desde el año 2018 se mantiene esta iniciativa subvencionada por la Fundación Quirónsalud, ofreciendo a pacientes en tratamiento oncológico y con riesgo de ver comprometida su capacidad de procrear, la preservación de su fertilidad ya sea a través de la Criopreservación de ovocitos, en el caso de mujeres, o la congelación de semen, en el caso de hombres.

Desde el inicio de este programa se han atendido numerosos casos, tanto de hombres como de mujeres, con cargo a la Fundación, procedentes de diferentes centros del Grupo como es el caso de Hospital Quirónsalud Pozuelo, Ruber Juan Bravo, Quirónsalud Barcelona, Quirónsalud Zaragoza y Centro Médico Teknon.



## ⋮ Bolsa de ayudas a ⋮ pacientes y familias

A través de esta iniciativa, la Fundación Quirónsalud ofrece ayudas puntuales a casos excepcionales, tales como atención médica de segunda opinión en casos complejos o colaboración en tratamiento psiquiátrico a familias en situaciones de gravedad, como la pérdida de un ser querido por violencia de género.

Durante 2022 hemos podido colaborar en el tratamiento oncológico de un niño con tecnología de última generación (Protonterapia), además de mantener las mencionadas ayudas en atención médica de segunda opinión en casos complejos.

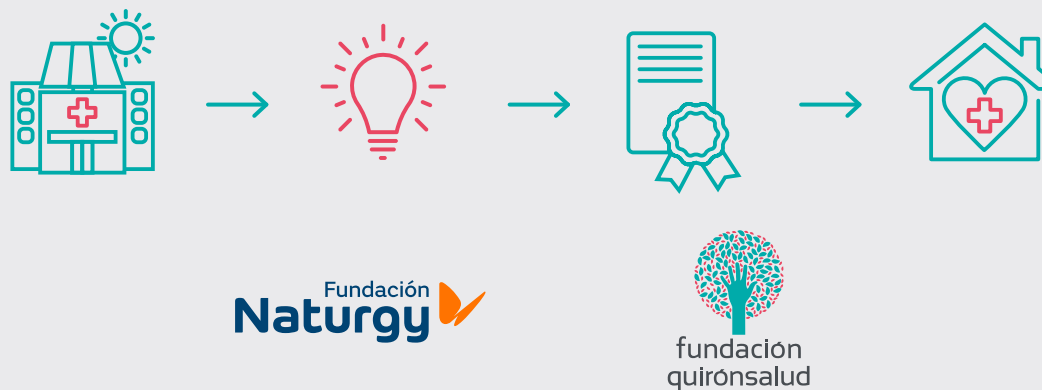
## ⋮ Receta Energía

En 2022, Fundación Quirónsalud de la mano de Fundación Naturgy, ha continuado trabajando en el proyecto "Receta energía", con el objetivo de apoyar a las personas enfermas crónicas en situación de vulnerabilidad energética, que reciben tratamiento en el hogar con dispositivos médicos eléctricos.

Asimismo, se impulsa el uso de las energías renovables en hospitales mediante la implantación de placas solares en sus cubiertas, destinando a este fin social el ahorro económico generado.

De esta manera, se crea un fondo de ayuda directa para sufragar el gasto energético del colectivo beneficiario, y que éste pueda llevar a cabo su tratamiento sin sobrecostes y con una mejora en su salud.

Queremos generar energía para cuidar de ti y del planeta



**Receta Energía** contribuye a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la **Agenda 2030** de la ONU respondiendo a los retos de la sociedad actual y a la lucha contra el cambio climático y reflejando los valores de ambas Fundaciones



## Programa de Cuidadores Fundación Quirónsalud:

En 2022 se continúan realizando acciones para la articulación de un proyecto social dirigido al colectivo de **personas cuidadoras no profesionales**.

Quirónsalud tiene la oportunidad de crear la mayor comunidad para personas cuidadoras, servicios y recursos en un único espacio de encuentro a través del programa de personas cuidadoras de Fundación Quirónsalud, y a lo largo de todo el año se ha trabajado con los diferentes actores para definir adecuadamente las líneas de trabajo del proyecto en los que Quirónsalud pueda estar más cerca de este colectivo.

Mediante la creación de esta comunidad para personas cuidadoras, pretendemos dar respuesta de manera integral y diferenciadora a sus diferentes necesidades:

- Servicios asistenciales médicos
- Acompañamiento emocional
- Espacios de intercambio y encuentro
- Disfrute del ocio y tiempo libre
- Acceso a recursos materiales para el cuidado
- Apoyo administrativo
- Acceso a recursos formativos

En 2022 la Fundación ha avanzado en:

- Definición de categorías: Recursos, salud y bienestar, disfrute y respiro
- Diseño y contenido de la Comunidad online: Servicios ofertados
- Definición de criterios para Alianzas
- Aliados estratégicos: Definición de usuarios, relaciones internas, entidades sociales, empresas y organizaciones.





### 3 - Voluntariado Corporativo

La Fundación Quirónsalud, ya en el año 2019, puso en marcha el **Programa de Voluntariado Corporativo Quirónsalud**, con el objeto de generar un espacio común desde el que colaborar y co-construir una sociedad mejor, con el potencial y compromiso de cada empleado, en alianza con las entidades locales y/o globales alineadas con la misión de Quirónsalud.

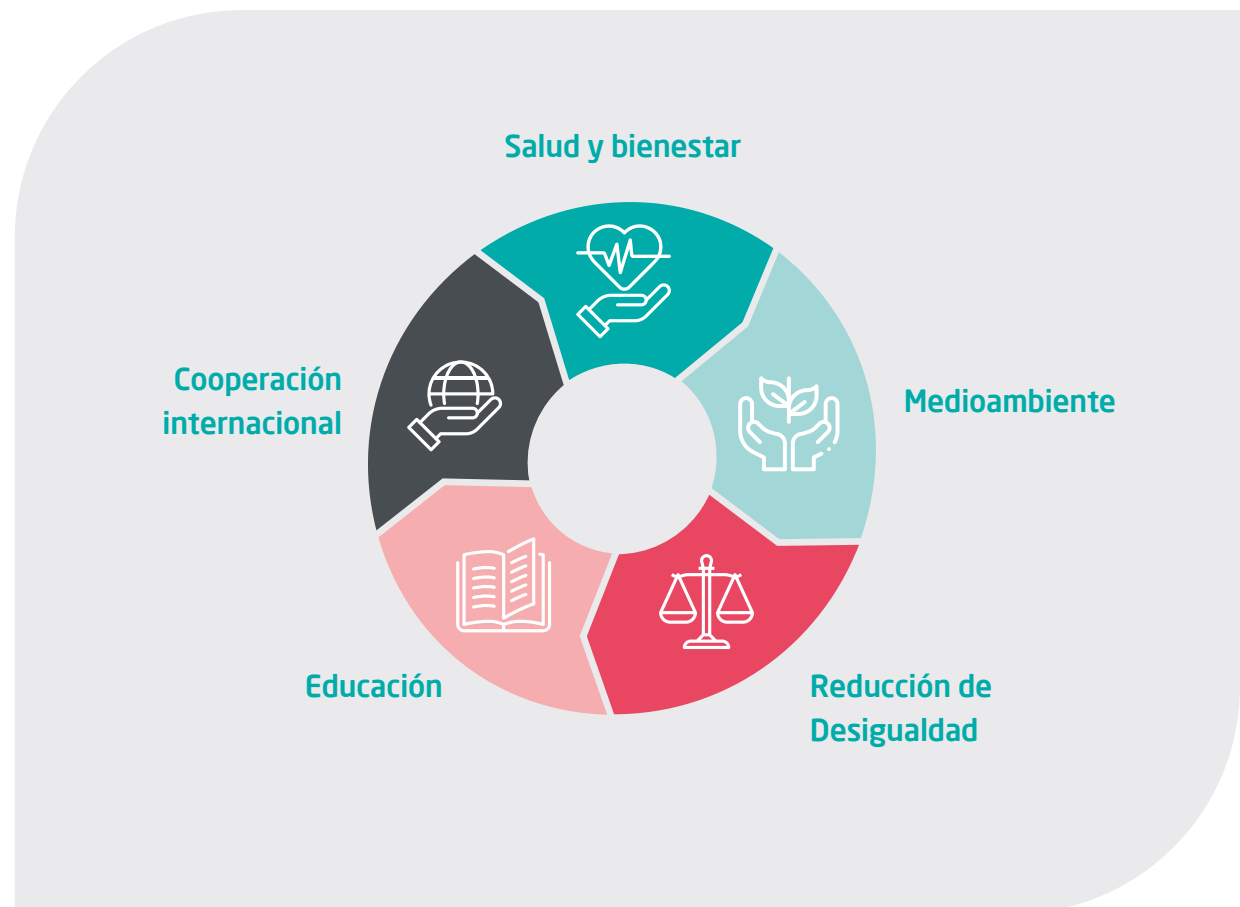
#### Ecosistema:

Junto con la red de centros de trabajo y hospitales de Quirónsalud, el programa actúa de vínculo entre los profesionales y las entidades sociales para desarrollar acciones concretas con foco en generar impacto positivo local.

#### Iniciativas:

Las acciones nacen de las **alianzas con las 86 organizaciones sociales** alineadas con los ámbitos prioritarios para la Fundación.

A través de una plataforma on line, la Fundación Quirónsalud, con el apoyo de una entidad colaboradora, activa, dinamiza y nutre la oferta de oportunidades solidarias para promover la participación en iniciativas solidarias en las siguientes áreas:



La **tipología de acciones** de voluntariado identificadas como prioritarias para la Fundación Quirónsalud son las siguientes:

- ▶ Acompañamiento y apoyo a personas vulnerables.
- ▶ Actividades educativas con infancia, juventud, adultos y/o mayores.
- ▶ Actividades para la inclusión y la igualdad.
- ▶ Apoyo en actividades locales de difusión y/o captación de fondos para proyectos.
- ▶ Divulgación, concienciación y/o formación.
- ▶ Selección y preparación para envío de materiales a terreno.
- ▶ Práctica sanitaria.
- ▶ Propuesta deportiva a favor de alguna causa específica.
- ▶ Protección de animales.
- ▶ Recogida y reciclaje de residuos.
- ▶ Replantación y protección de especies.
- ▶ Apoyo de situaciones de emergencia.
- ▶ Voluntariado en terreno.

Cualquiera de las acciones a desarrollar puede llevarse a cabo en modalidad presencial u online, en familia o individualmente, y de manera puntual, continua o en periodo vacacional.

Los resultados en 2022 han sido muy satisfactorios, destacando las siguientes iniciativas:

- ▶ Consolidación de hitos como la II Edición de la Semana del Voluntariado y II Recogida Solidaria.
- ▶ Fortalecimiento del vínculo y la capilaridad del proyecto con los equipos locales, escalando y replicando iniciativas de responsables de RSC (Responsabilidad Social Corporativa).
- ▶ Refuerzo de la difusión y presencia del programa online (newsletter corporativa, del propio programa y de centros, e intranet) y offline (cartelería personalizada, contenedores propios para organizar acciones solidarias, kit de bienvenida, etc.)
- ▶ Mejora y evolución del programa, actualizando intereses y motivaciones de la participación de trabajadores.

Los **indicadores más relevantes de nuestra actividad de voluntariado en 2022** continúan reflejando una tendencia muy positiva:

**647**

personas registradas en el portal



**+33%**

respecto al año anterior

**5.147**

horas de voluntariado



**+11%**

respecto al año anterior

**86**

organizaciones adheridas a la Red



**+2**

respecto al año anterior

**+600**

voluntarias y voluntarios



**+50%**

respecto al año anterior



## Entidades adscritas a nuestro Programa de Voluntariado

### Reducción de desigualdades



### Medio Ambiente



### Educación



### Cooperación Internacional



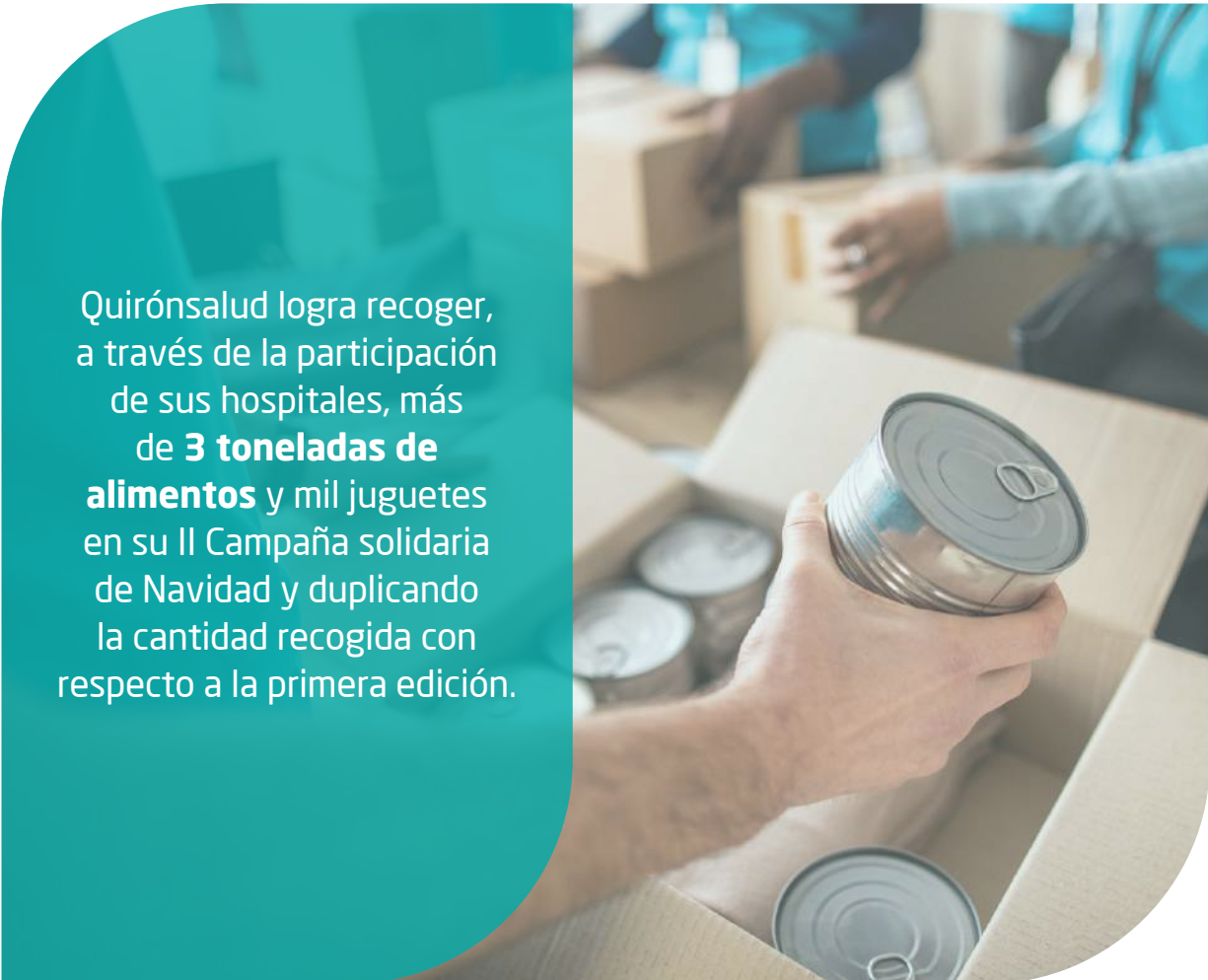
### Salud y bienestar



Hay que destacar la gran respuesta a la campaña por Ucrania, la recogida de alimentos y juguetes en Navidad, y la II Semana del Voluntariado.

Todos los alimentos y juguetes donados han sido distribuidos a la población más necesitada gracias a la colaboración con un total de 17 entidades sociales: la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), la Fundación Salud y Comunidad, Cáritas, comedor social Emmaus de Barcelona, Cruz Roja, Madre Coraje, Comida para Todos, Alimentos Solidarios Torre Vieja, Debra Piel de Mariposa, Mensajeros de la Paz, Movimiento por la Paz, Amigos de la Calle, Comedor Social de Móstoles, Comedor San Vicente de Paul, Hermanas de la Cruz de Ciudad Real, Hermanitas de los Ancianos desamparados de Badajoz, y Cotelengo.

A lo largo del 2022, la Fundación ha continuado trabajando en este ambicioso proyecto, generando comunidad y siendo vehículo de comunicación entre los empleados, los centros de trabajo y las ONG, reforzando el orgullo de pertenencia de nuestros colaboradores, promoviendo su espíritu solidario y participando del esfuerzo común para conseguir un mundo mejor.



Quirónsalud logra recoger, a través de la participación de sus hospitales, más de **3 toneladas de alimentos** y mil juguetes en su II Campaña solidaria de Navidad y duplicando la cantidad recogida con respecto a la primera edición.

## 4 - Promoción de hábitos y estilos de vida saludables

### Programa Stay Healthy

Enfocado a promover los hábitos de vida saludable, la Fundación Quirónsalud ha continuado un año más con la iniciativa **Stay Health**, un programa de innovación educativa nacido en 2018, que tiene como objetivo promover hábitos saludables para adolescentes.

Se trata de una iniciativa co-creada con profesionales del ámbito educativo, psicopedagogos y alumnado, utilizando el rigor científico, nuevos modelos pedagógicos y el entorno digital como canal para trasladar a las generaciones futuras la importancia de cómo sus decisiones del día a día afectan a su calidad de vida y a su salud a largo plazo.

Esta iniciativa se desarrolla través de contenidos para la realización de talleres que ayudan a que chicos/as de 14 y 15 años tomen conciencia de la importancia de cuidar su salud, basándose en un aprendizaje dinámico y colaborativo y en un lenguaje cercano al alumnado.

Esta iniciativa sigue la metodología "Más allá de la Z", donde:

- ▶ El alumno es protagonista y co-creador de los contenidos y el diseño del proyecto.
- ▶ Se combina la experiencia presencial, en los talleres en el centro educativo, y digital, con la creación de actividades y contenidos virtuales.
- ▶ información científica rigurosa de cada temática validada y supervisada por profesionales de Quirónsalud, que actúan como voluntarios del programa.
- ▶ Adaptación curricular al programa educativo de toda la ESO realizada por expertos psicopedagogos y profesores, ofreciendo los materiales como dinámica de aula o como Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP).

Con presencia en todas las provincias españolas, más de 850 centros educativos se han inscrito en el Proyecto desde 2018, contando con la participación de más de 15.000 alumnos en las sesiones presenciales y más de 57.000 en las realizadas a través del Aula Virtual.



750  
Centros inscritos

400  
Sesiones presenciales

10.000  
alumnos de manera presencial

15.000  
a través del aula virtual

80  
profesionales como voluntarios

## 5 - Soporte a la investigación y la docencia

Uno de los objetivos de la Fundación Quirónsalud es dar soporte a la investigación clínica y la docencia, convirtiéndose en vehículo para que los profesionales de Quirónsalud opten a subvenciones y ayudas competitivas para acceder a convocatorias en la que sea necesaria la participación de una entidad sin ánimo de lucro, pudiendo desarrollar proyectos relacionados con la generación de conocimiento, siguiendo los principios éticos y la normativa en transparencia vigentes.

Cada una de las propuestas que se presentan cada año es analizada, de manera individual y pormenorizada, previa aceptación por parte del Patronato de la Fundación.

En 2022, la Fundación ha continuado con esta actividad y ha gestionado 16 colaboraciones de la industria con empresas como Janssen, Novartis, Leo Pharma, Medtronic o Nestlé, para apoyar actividades docentes lideradas por profesionales de Quirónsalud en los campos de la dermatología, oncología, cirugía, medicina de urgencias y pediatría, entre otras.



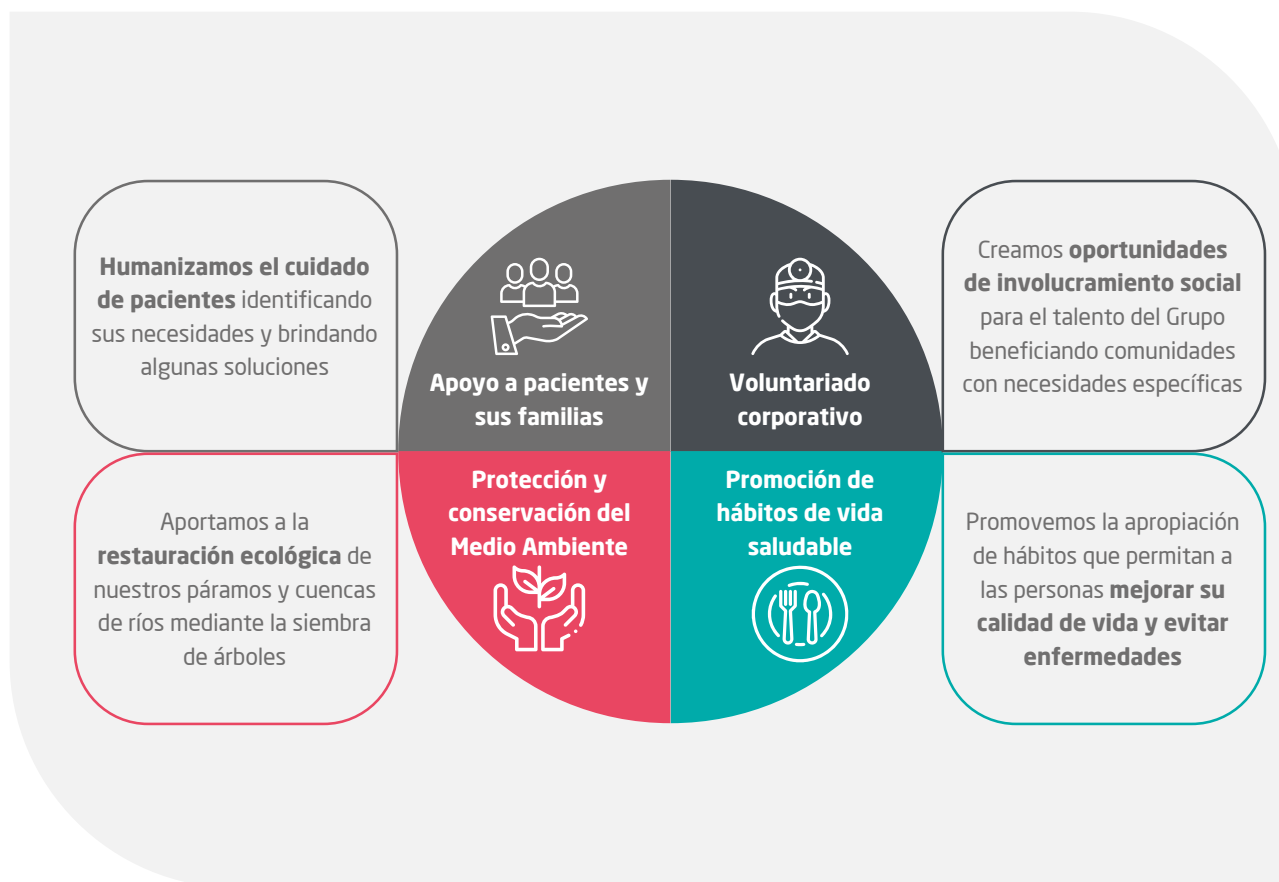
## Fundación Quirónsalud Colombia

Con el propósito de contribuir a mejorar la calidad de vida y el bienestar de los colombianos y, en particular, aquellos que habitan en los sectores con más vulnerabilidades, las ocho organizaciones que forman parte del Grupo Quirónsalud en el país conformaron en 2021 la **Fundación Quirónsalud Colombia**.

Las entidades vinculadas son las Clínicas Medellín Las Vegas, Imbanaco, El Prado, la Clínica de la Mujer, Cedimed, la Clínica Oftalmológica de Antioquia -Ciofán- y el Centro Oncológico de Antioquia -COA-.

Movilizamos la capacidad de nuestras clínicas y personal médico y administrativo para intervenir grupos de personas en condición de vulnerabilidad con acciones relacionadas con la salud.

Líneas de actuación de la Fundación Quirónsalud Colombia:

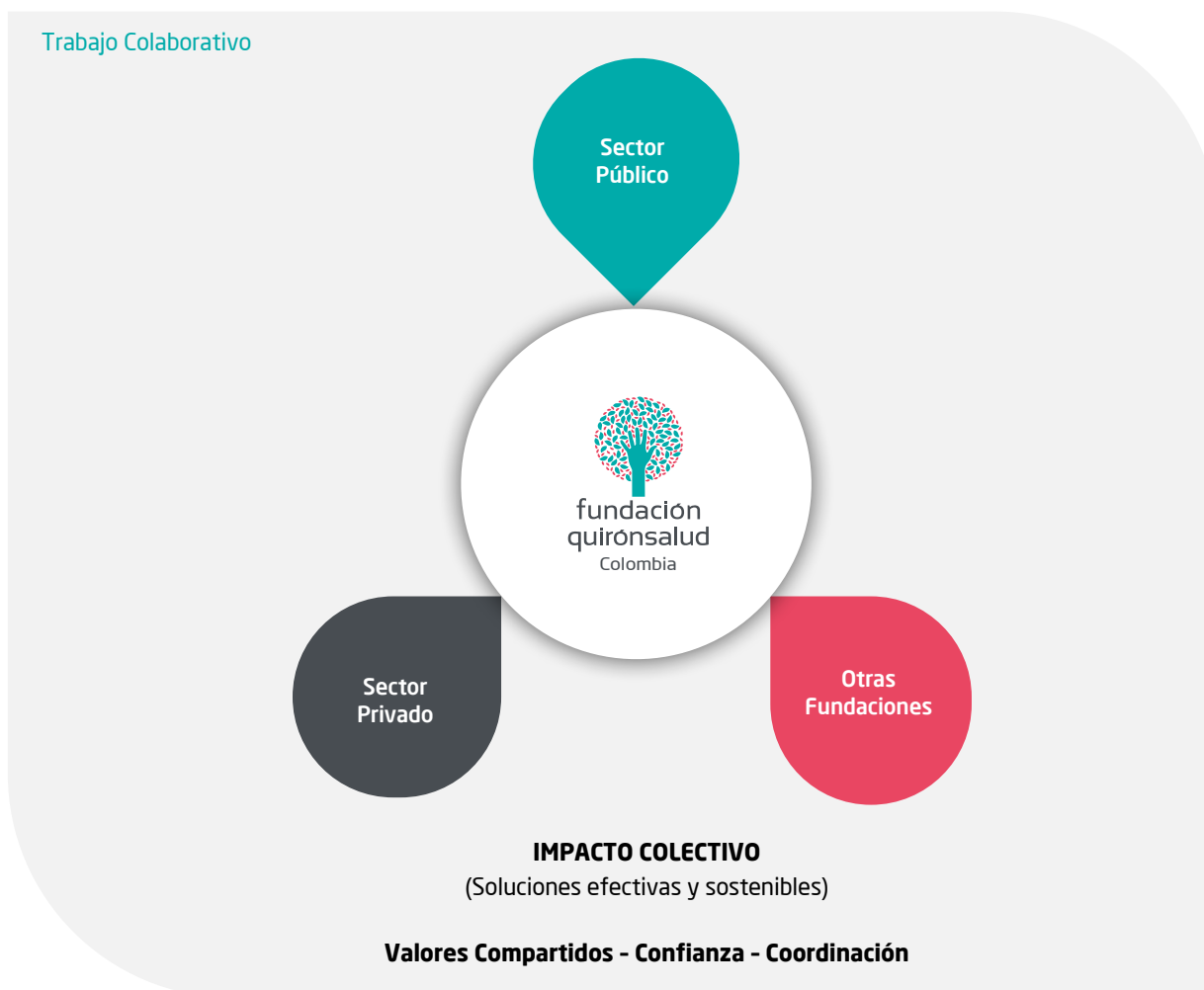




Asumimos el papel que debemos jugar en la sociedad en la que estamos y en el territorio que habitamos, en el que no podemos actuar como huéspedes, sino como vecinos.

*"Hacemos parte de una comunidad, queremos trabajar con una comunidad"*, es el lema de la Fundación y con ese propósito hemos seguido trabajando en 2022 en cada uno de nuestros ejes de acción para mejorar la calidad de vida y el bienestar de los colombianos.

La base primordial para el desarrollo de nuestros programas y proyectos es el *trabajo colaborativo*.



## 1. Apoyo a pacientes y sus familias

Desde la [Fundación Quirónsalud Colombia](#) estamos convencidos de que todas las personas deben tener una experiencia humana y digna cuando están afrontando problemas de salud; sabemos que nuestros pacientes son atendidos con altos estándares de calidad y seguridad, y nuestra apuesta es extender esos estándares a sus familias en aspectos como alimentación, alojamiento y acompañamiento, a fin de mejorar su salud de manera integral.

Con el fin de disminuir la vulnerabilidad socioeconómica de algunos de nuestros pacientes, implementamos el [programa de Apoyo Alimentario](#) con el que buscamos garantizar la alimentación de sus cuidadores entregando combos (desayuno, almuerzo y cena). Este programa se ejecuta en las Clínicas Imbanaco, Medellín, Prado, Vegas y COA, con el apoyo de los equipos de trabajo social que son quienes identifican, bajo unos parámetros estrictos de elegibilidad, a los posibles beneficiarios del programa.

Los beneficiarios son en su mayoría personas que vienen a acompañar a pacientes de otros municipios, que no cuentan con una red de apoyo en la ciudad en la que están siendo tratados y que por supuesto no tiene los recursos económicos para financiar su alimentación.



**8.394**  
combos  
(en 5 clínicas)



**743**  
familias  
beneficiadas



**198**  
municipios  
(26 dpts.)



**3**  
países  
(Colombia, Ecuador  
y Venezuela)

## ⋮ Proyecto casa familiar:

Es de destacar en 2022 la firma de un convenio con la Fundación Casa Ronald McDonald, con quienes estamos trabajando en nuestro hogar de paso.

La [Casa Ronald McDonald - Fundación Quirónsalud Colombia](#) esperamos sea inaugurada en el primer semestre del 2023, para dar albergue a un mínimo de 13 familias de pacientes que vengan de fuera de Cali y que estén siendo tratados en la Clínica Imbanaco.



fundación  
quirónsalud  
Colombia

Asimismo, hay que destacar la vinculación de la Fundación Quirónsalud Colombia con la **Campaña Quiero ser Grande**, que se realiza en el marco de la conmemoración del Día Internacional del Cáncer Infantil, liderando el proceso de consolidación del colectivo que reúne a 11 organizaciones del Valle del Cauca que de una u otra forma trabajan con pacientes oncológicos pediátricos.





## 2. Voluntariado corporativo:

Generamos oportunidades para que los colaboradores, la tecnología y el tiempo de nuestras organizaciones se pongan a disposición del desarrollo de comunidades, especialmente en temas relacionados con la salud.

Concentramos gran parte de nuestro esfuerzo en el desarrollo de brigadas de salud como un esfuerzo de trabajo colaborativo en el que hemos involucrado a otras organizaciones del sector público y privado con el fin de garantizar la atención de principio a fin. Nuestro aporte consiste en facilitar el acceso a la salud preventiva y en oportunidades curativa, llegamos con especialidades que no están presentes en el territorio.

Teniendo en cuenta experiencias anteriores de los miembros de la Fundación y su vocación, durante el 2022 priorizamos tres grupos poblacionales:

- ▶ Mujeres privadas de la libertad
- ▶ Recicladores
- ▶ Población vulnerable de la costa pacífica nariñense

### Resumen 2022 Voluntariado Corporativo Fundación Quirónsalud Colombia



Aporte FQSC	Aporte Otros	Especie GQS	TOTAL
<b>29.697.779</b>	<b>63.259.967</b>	<b>537.395.408</b>	<b>630.353.154</b>



## GRUPO DE VOLUNTARIAS DE LAS CLÍNICAS MEDELLÍN Y PRADO

**Fundación Quirónsalud Colombia** abrió sus puertas en 2022 para los grupos de voluntarias de las clínicas Medellín y Prado, proporcionando **espacios de formación** en temas como primeros auxilios psicológicos, cuidados paliativos pediátricos y medidas de bioseguridad.

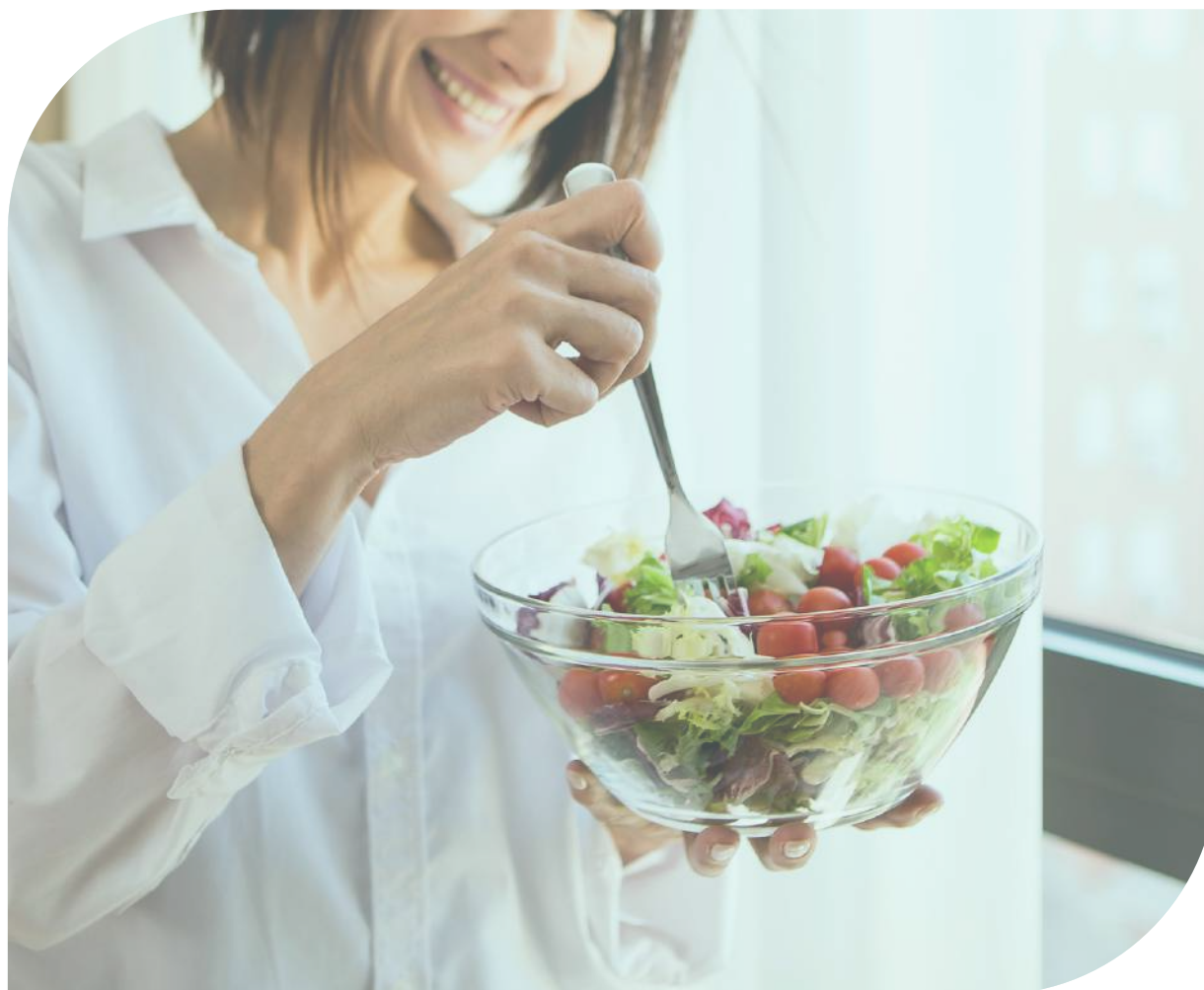
Así mismo, se prestó ayuda a la formalización del grupo de voluntarias del Centro Oncológico de Antioquia y de la Clínica Imbanaco, dotándolas de uniformes e insumos y permitiendo el acceso a talleres en los que fortalecieron sus habilidades de apoyo social, acompañándolas en el proceso de apertura de espacios de interacción al interior de las clínicas.

Igualmente apoyamos el proceso de consolidación del grupo de voluntarias de la Clínica Las Vegas.



### 3. Promoción de hábitos de vida saludable

**Proyecto Cocinas Saludables:** una propuesta de educación alimentaria, en colaboración con la Universidad CES y la Fundación Grupo Familia, dirigida al grupo poblacional de recicladores. Si bien su objetivo principal es el de disminuir el grado de desnutrición, malnutrición u obesidad, también apunta a generar dinámicas de convivencia entre estas personas, con la comida como un pretexto para conversar.



## 4. Protección y conservación del medio ambiente

Somos conscientes de la importancia del cuidado del medio ambiente y de la necesidad de reducir la huella de carbono, por eso, aportamos a la restauración ecológica participativa en nuestros páramos y cuencas de ríos.

En el marco del [programa Mi Hermano Arbolito](#), programa creado por la Clínica de la Mujer, firmamos convenios con WWF y la Fundación ReverdeC de Celsia para aportar a la siembra y mantenimiento de 25.000 árboles en Bogotá, Antioquia y el Valle del Cauca, y así celebrar la vida de los pacientes de nuestras instituciones.

En el mes de abril, en alianza con la CVC, inauguramos el Bosque Materno, un espacio destinado a la siembra de árboles en conmemoración a los niños nacidos en la Clínica Imbanaco.

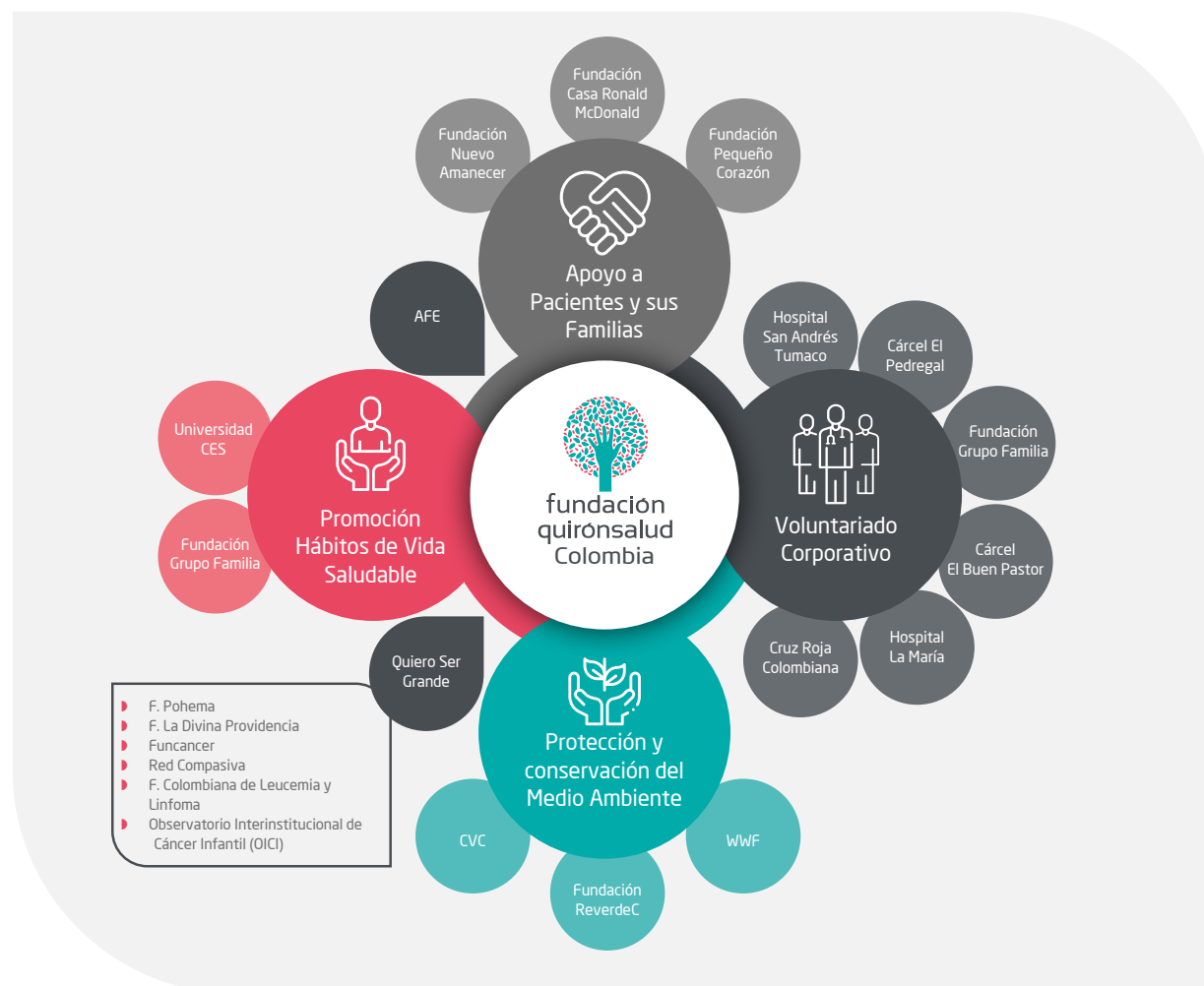




## ASOCIACIONES

En el 2022, la Fundación Quirónsalud Colombia se vinculó a la AFE - Asociación de Fundaciones Familiares y Empresariales de la cual hacen parte las principales fundaciones del país. Esta membresía nos ha permitido entablar relaciones con fundaciones como la Fundación Grupo Familia, la Fundación Smurfit y la Fundación Haceb.

Así mismo, gracias a la AFE hemos podido acceder a talleres de medición de impacto y incidencia en política pública y relacionarnos con organizaciones de cooperación como la OIM (Organización Internacional para las Migraciones), dando a conocer al Grupo Quirónsalud ante más de 48 fundaciones de todo el país.





## Anexos a la Memoria

● ANEXO I. Acerca de este informe	182
● Principios para su elaboración	182
● Definición de Contenidos y Materialidad	184
● Contribución a la Agenda 2030 (ODS)	186
● Contacto	187
● Agradecimientos	187
● ANEXO II: Índice de contenidos: Estándares GRI, Principios Pacto Mundial, ODS	188



## ANEXO I. Acerca de este informe

### Principios para su elaboración



La Memoria Anual Corporativa 2022 del Grupo Quirónsalud se ha elaborado con referencia a la versión en vigor de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative).



Esta Memoria refleja también nuestros avances conforme a los 10 Principios asumidos mediante la adhesión de Quirónsalud al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Para establecer el contenido de esta Memoria se han seguido los siguientes **principios GRI** de elaboración de memorias, recogidos en el Estándar GRI 1 - Fundamentos:

- ▶ Precisión
- ▶ Equilibrio
- ▶ Claridad
- ▶ Comparabilidad
- ▶ Exhaustividad
- ▶ Contexto de sostenibilidad
- ▶ Puntualidad
- ▶ Verificabilidad

Como bases de partida consideramos:

#### ▶ **Inclusión de los grupos de interés:**

Hemos identificado quiénes son nuestros grupos de interés y hemos explicado cómo hemos respondido a sus expectativas e intereses razonables.

#### ▶ **Materialidad:**

Los resultados del análisis de materialidad realizado han determinado qué temas relevantes son lo suficientemente importantes como para que en nuestra Memoria presentemos información y resultados al respecto.

Para la presentación de esta Memoria se ha hecho uso de los siguientes Estándares GRI:

- ▶ GRI 1: FUNDAMENTOS
- ▶ GRI 2: CONTENIDOS GENERALES
- ▶ GRI 3: TEMAS MATERIALES
- ▶ GRI 200: ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS
- ▶ GRI 300: ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES
- ▶ GRI 400: ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES

Para cada uno de estos Estándares Temáticos se han seleccionado una serie de contenidos e indicadores a fin de informar sobre los temas identificados como materiales por el Grupo.

En el **Anexo II** de esta Memoria se incluye el **Índice GRI**.

Asimismo, se muestra la correlación de cada uno de los temas GRI con los **Principios de Pacto Mundial** y también se identifican los **ODS** relacionados en los que hemos logrado generar un impacto positivo.

## ∴ Alcance de la información

Esta Memoria Integra las actividades y los principales resultados del ejercicio 2022 del Grupo Quirónsalud, explicando su desempeño en el ámbito económico, ambiental y social.

Año a año se ha ido consolidando el proceso de reporte interno de la información de la actividad en España y en los centros ubicados en Latinoamérica. Es destacable el esfuerzo que la compañía continúa realizando al incorporar cada año nuevos indicadores que permitan analizar el desempeño ambiental y social de una manera más objetiva y precisa.

Se presentan, por tanto, los resultados globales que abarcan las diferentes sociedades y unidades de negocio nacionales e internacionales, si bien la parte más relevante en cuanto a la información aportada sobre actuaciones y resultados, se refiere a la **actividad hospitalaria** por constituir el núcleo de la compañía.

Las políticas corporativas y enfoques de gestión sobre los diversos ámbitos reportados son comunes para todo el Grupo.

## ∴ Equilibrio y comparabilidad de la información

La Memoria tiene como objetivo publicar un reporte equilibrado, preciso y coherente de nuestro desempeño, vinculado a los temas relevantes para el Grupo, para nuestros proyectos estratégicos y para nuestros grupos de interés. En ese sentido, es clave la comparabilidad de los datos e información respecto a años anteriores, como herramienta de trazabilidad y evolución de los mismos.

El hecho de incorporar de manera progresiva un mayor alcance en cuanto a la información presentada, incluyendo más centros de trabajo fuera de España e incluso centros nuevos, puede provocar que la comparativa con ejercicios anteriores no siempre resulte representativa del desempeño. En este sentido, en algunos casos se han mostrado resultados globales y parciales para poder ser comparados con los ejercicios anteriores y analizar evolución real.

Esta Memoria, al igual que en anteriores ediciones, se ha elaborado con la implicación y participación de los responsables de las diferentes áreas de negocio, así como del diálogo con los principales grupos de interés, lo que nos permite seguir alineando la información reportada con los aspectos relevantes para dichos grupos.

Seguimos trabajando para que, en futuras memorias, podamos ofrecer a todos nuestros grupos de interés un mayor nivel de precisión y comparabilidad de la información aportada.

## ∴ Verificación externa

La Memoria Anual Corporativa 2022 del Grupo Quirónsalud no ha sido objeto de verificación externa en su totalidad, sin embargo, una gran parte de la información aportada se encuentra asimismo incluida en los Estados de Información No Financiera (EINF 2022) como anexo en la Memoria de Gestión de la compañía, documento público y que ha sido verificado por PwC España, como requisito de la [Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad](#).

## Definición de Contenidos y Materialidad

En el Grupo Quirónsalud hace años que venimos aplicando nuestra propia metodología de materialidad que nos permite mantener actualizada la **Matriz de Materialidad**, como herramienta integradora de los temas relevantes para el negocio y para los grupos de interés, y como fuente de información clave para trabajar y reportar cada año acerca de los temas prioritarios.

Para el presente ejercicio se ha reforzado además el enfoque de **dobles materialidad**, reflexionando acerca de cómo nuestras actividades influyen en los diferentes ámbitos de la sostenibilidad (**enfoque de sostenibilidad o impacto**), y a su vez acerca de cómo estos temas pueden afectar a la compañía desde la perspectiva del negocio (**enfoque financiero**).

El proceso ha sido el siguiente:

1. Validación de los **Grupos de interés** identificados (no ha habido cambios respecto a periodos anteriores)
2. **Análisis de riesgos desde el enfoque ESG:**

El Grupo dispone de un inventario de riesgos como un input importante para su análisis de materialidad, donde se contemplan los definidos en la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad, entre otros los siguientes:

- Riesgos de seguridad del paciente
- Riesgos éticos
- Riesgos de seguridad de la información
- Riesgos de fraude
- Riesgos laborales
- Riesgos de blanqueo de capitales
- Riesgos de Seguridad y Salud
- Riesgos fiscales
- Riesgos contractuales
- Riesgos mercantiles
- Riesgos medioambientales
- Riesgos de competencia
- Riesgos de Licencias
- Riesgos penales

Se dispone de un mapa de riesgos de Grupo, como punto de partida para la implementación de acciones más significativas que eviten cualquier incumplimiento.

Los resultados de este análisis de riesgos son considerados para el proceso de materialidad, como valoración interna de los aspectos de sostenibilidad desde el enfoque financiero o de negocio.

3. Identificación de **temas de Sostenibilidad ESG:**

Se ha actualizado el inventario de temas acorde con los aspectos contemplados por la Ley 11/2018, con los contenidos de los Estándares GRI 2021 como marco de reporte, y teniendo también en cuenta el contexto actual.

Se han considerado las categorías ASG: Ambiental (A), Social (S) y Gobierno (G) y se han valorado un total de 33 temas (8 ambientales, 19 sociales y 6 de gobernanza).

Se ha analizado nuevamente cada tema, teniendo en cuenta la situación de la compañía en el contexto actual, nuevos requerimientos legales, tendencias y visión a corto-medio plazo.

#### 4. Elaboración de una **matriz de materialidad**:

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

Para cada asunto evaluado se obtendrían dos valores numéricos:

- Un valor según criterios estratégicos para el Grupo Quirónsalud: este análisis se realiza internamente coordinado por el área de RSC, considerando una serie de criterios de compañía, a partir de los cuales se valora la relevancia de cada tema ESG desde una perspectiva interna de negocio (*materialidad financiera*):
  - Resultados del análisis de riesgos de compañía.
  - Impactos financieros directos a corto-medio plazo.
  - Asuntos sometidos a requisitos de tipo legal, regulatorio o normativo.
  - Directrices de nuestra compañía matriz (Fresenius).
  - Temas que se identifican como relevantes por políticas y prácticas de la competencia.
  - Cuestiones emergentes de interés estratégico para el Grupo.

- Un valor según criterios basados en las opiniones y expectativas de los grupos de interés respecto a cómo la compañía afecta a cada tema (*materialidad de sostenibilidad o impacto*) Esta información externa se obtiene a través de comunicación directa con ellos (procedimientos de escucha y diálogo implementados de manera permanente o consultas periódicas a muestras de determinados grupos), así como a través de otras fuentes de información tales como análisis sectoriales, de tendencias, informes publicados por entidades de referencia en la materia, análisis de comunicaciones en redes sociales, y cualquier otra fuente que resulte de utilidad y suministre datos de relevancia.

Tras este doble análisis, interno y externo, los temas analizados se clasifican, mediante un sistema de ponderación cuantitativo, en "Críticos, Significativos, Emergentes o Menores", representándose de manera visual en la matriz de materialidad, lo cual nos permite priorizar y definir áreas de riesgo/oportunidad.

Del total de los 33 temas evaluados para el ejercicio 2022, han resultado significativos o críticos un total de 19, los considerados para el Grupo como asuntos materiales.

Los resultados del año 2022 se muestran en el capítulo 2 de esta Memoria correspondiente a "*Nuestra visión de la Sostenibilidad*".

## Contribución a la Agenda 2030 (ODS)

Desde la aprobación de la **Agenda 2030** venimos implementando nuestra **estrategia de negocio sostenible** alineada con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, identificando nuestro potencial de impactar de manera positiva en las personas y el planeta, sumando a aquellos ODS en los cuales consideramos que jugamos un papel relevante por nuestra actividad y nuestro contexto.

Por el sector de actividad y con mayor motivo en el contexto actual, **nuestra responsabilidad es crucial en el ODS 3: Salud y Bienestar.**

### 3

SALUD Y BIENESTAR



Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

Asimismo, por nuestras líneas estratégicas de acción en Responsabilidad Social Corporativa, identificamos nuestro mayor impacto positivo en los siguientes ODS.

<h3 style="margin: 0;">5</h3> <p style="margin: 0;">IGUALDAD DE GÉNERO</p> 	<p style="margin: 0;">Lograr la igualdad entre géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.</p>	<h3 style="margin: 0;">7</h3> <p style="margin: 0;">ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p> 	<h3 style="margin: 0;">13</h3> <p style="margin: 0;">ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 
<h3 style="margin: 0;">8</h3> <p style="margin: 0;">TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p style="margin: 0;">Promover el crecimiento económico sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.</p>	<h3 style="margin: 0;">16</h3> <p style="margin: 0;">PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> 	<h3 style="margin: 0;">17</h3> <p style="margin: 0;">ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 

A lo largo de esta Memoria explicamos los pilares, avances y objetivos de nuestra estrategia de Sostenibilidad, y cómo nuestras actuaciones impactan de manera directa e indirecta en estos ODS.



## ⋮ Contacto


La responsabilidad de la elaboración de esta Memoria recae sobre el área de **Responsabilidad Social Corporativa de Quirónsalud**, integrada en el **Departamento Corporativo de Personas y Organización**.


Sus contenidos están consensuados y validados por el **Comité de Compliance y RSC**, un comité multisectorial y multifuncional, que ejerce la debida función de supervisión, vigilancia y control, para asegurar el correcto desempeño de la compañía.

Para más información:

Dirección:  
C/Zurbarán, 28 · 28010 Madrid

 91 781 06 82

 [rsc@quironosalud.es](mailto:rsc@quironosalud.es)

 [www.quironosalud.es](http://www.quironosalud.es)

## ⋮ Agradecimientos

Un año más hemos publicado nuestra **Memoria Anual Corporativa con la implicación de todas las personas que forman el Grupo Quirónsalud**: un gran equipo profesional y humano que con su implicación, su esfuerzo constante y su pasión por lo que hacen, contribuyen a hacernos mejores como compañía y a seguir luchando por un mundo más justo, sostenible y saludable.

Este proceso de reporte es para nosotros un ejercicio de compromiso y transparencia hacia todos nuestros grupos de interés.

**Un año más, ¡muchas gracias, equipo!**

*Entre todos construimos **Quirónsalud**:  
El valor de una marca fuerte  
con algo grande que decir.*

## ANEXO II: Índice de contenidos: Estándares GRI, Principios Pacto Mundial, ODS

GRI 2: CONTENIDOS GENERALES COMO MARCO DE REPORTE	Memoria Capítulos	Agenda 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
<b>1. La organización y sus prácticas de presentación de informes</b>			
2-1 Detalles organizacionales	1		
2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	1		
2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Anexo		
2-4 Actualización de la información	Anexo	8, 10	1-10
2-5 Verificación externa	Anexo		
<b>2. Actividades y trabajadores</b>			
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	1, 6	8, 10, 16	1-10
2-7 Empleados	1, 5	8, 10, 16	1-6
2-8 Trabajadores que no son empleados	5	8, 10, 16	1-6
<b>3. Gobernanza</b>			
2-9 Estructura de gobernanza y composición	3	16	1-10
2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	3	16	1-10
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	3	16	1-10
2-12 Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	3	16	1-10

GRI 2: CONTENIDOS GENERALES COMO MARCO DE REPORTE	Memoria Capítulos	Agenda 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
<b>4. Estrategia, políticas y prácticas</b>			
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	2	16	1-10
2-23 Compromisos y políticas	2	16	1-10
2-24 Incorporación de los compromisos establecidos en las políticas	2	16	1-10
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	2	16	1-10
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear problemas	3	16	1-10
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	3	16	1-10
2-28 Afiliación a asociaciones	2, 4, 8	12, 13 16, 17	1-10
<b>5. Participación de los grupos de interés</b>			
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	2 y Anexo		
2-30 Convenios de negociación colectiva	5	8	1-6

GRI 3: TEMAS MATERIALES		Memoria Capítulos	Agenda 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
<b>1 - Orientaciones para determinar los temas materiales</b>		2 y Anexo	1-17	1-10
<b>2 - Contenidos sobre los temas materiales</b>		2 y Anexo	1-17	1-10
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales		2 y Anexo	1-17	1-10
3-2 Lista de temas materiales		2 y Anexo	1-17	1-10
3-3 Gestión de los temas materiales		2 y Anexo	1-17	1-10

CONTENIDOS ECONÓMICOS ESPECÍFICOS COMO MARCO DE REPORTE		Memoria Capítulos	Agenda 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
<b>SERIE 200</b>	<b>ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS</b> (Nota 2)			
<b>Contenidos</b>				
<b>201</b>	<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	1	1, 8, 10, 16	1-6, 10
<b>204</b>	<b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	6	1, 8, 10, 16	1-6, 10
<b>205</b>	<b>ANTICORRUPCIÓN</b>			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con corrupción	3	1, 8, 10, 16	1-6, 10
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	3	1, 8, 10, 16	1-6, 10
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Cero	1, 8, 10, 16	1-6, 10

(Nota 2) En la Memoria de Gestión 2021 del Grupo Quirónsalud se incluye información adicional respecto a indicadores económicos.

CONTENIDOS AMBIENTALES ESPECÍFICOS COMO MARCO DE REPORTE		Memoria Capítulos	Agenda 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
<b>SERIE 300</b>	<b>ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES</b>			
<b>Contenidos</b>				
<b>301</b>	<b>MATERIALES</b>			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	7	12, 13, 17	1, 2, 7-9
<b>302</b>	<b>ENERGÍA</b>			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	7	7, 11, 12, 13	1, 2, 7-9
302-3	Intensidad energética	7	7, 11, 12, 13	1, 2, 7-9
302-4	Reducción del consumo energético	7	7, 11, 12, 13	1, 2, 7-9
302-5	Reducción en requerimientos energéticos de productos y servicios	7	7, 11, 12, 13	1, 2, 7-9
<b>303</b>	<b>AGUA Y EFLUENTES</b>			
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	7	6, 11, 12, 15	1, 2, 7-9
303-3	Extracción de agua	7	6, 11, 12, 15	1, 2, 7-9
303-4	Vertido de agua	7	6, 11, 12, 15	1, 2, 7-9
<b>305</b>	<b>EMISIONES</b>			
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1)	7	3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-2	Emisiones indirectas de GEI por generación de energía (alcance 2)	7	3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	7	3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	7	3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	7	3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	7	3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9
305-7	Óxidos de nitrógeno y otras emisiones significativas	7	3, 11,12,13,15	1, 2, 7-9



CONTENIDOS AMBIENTALES ESPECÍFICOS COMO MARCO DE REPORTE		Memoria Capítulos	Agenda 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
<b>306</b>	<b>RESIDUOS</b>			
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	7	3, 11-15	1, 2, 7-9
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	7	3, 11-15	1, 2, 7-9
306-3	Residuos generados	7	3, 11-15	1, 2, 7-9
306-4	Residuos no destinados a eliminación	7	3, 11-15	1, 2, 7-9
306-5	Residuos destinados a eliminación	7	3, 11-15	1, 2, 7-9
<b>307</b>	<b>CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	7	3, 16	1 a 10
<b>308</b>	<b>EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES</b>			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	6	3, 7, 9, 10-15	1 a 10
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	6 y 7	3, 7, 9, 10-15	1 a 10

CONTENIDOS SOCIALES ESPECÍFICOS COMO MARCO DE REPORTE		Memoria Capítulos	Agenda 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
<b>SERIE 400</b>	<b>ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES (Nota 3)</b>			
<b>Contenidos</b>				
<b>401</b>	<b>EMPLEO</b>			
401-1	Nuevas contrataciones y rotación del personal	5	5, 8	1-6
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial	5	5, 8, 10	1-6
<b>403</b>	<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	5	3, 8	1-6, 10
403-3	Servicios de salud en el trabajo	5	3, 8	1-6, 10
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	5	3, 8	1-6, 10
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	5	3, 8	1-6, 10
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	5	3, 8	1-6, 10
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	5	3, 8	1-6, 10
403-9	Lesiones por accidente laboral	5	3, 8	1-6, 10
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	5	3, 8	1-6, 10
<b>404</b>	<b>FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	5	4, 8	1-6
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	5	4, 8, 17	1-6

CONTENIDOS SOCIALES ESPECÍFICOS COMO MARCO DE REPORTE		Memoria Capítulos	Agenda 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
<b>405</b>	<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	5	5, 10, 16, 17	1-6, 10
<b>406</b>	<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Cero	5, 10, 16	1-6, 10
<b>407</b>	<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>			
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	3, 5, 6	8, 10, 16	1-6, 10
<b>412</b>	<b>EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS</b>			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	2, 3	8, 10, 16	1-6, 10
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	2, 3	8, 10, 16	1-6, 10
<b>413</b>	<b>COMUNIDADES LOCALES</b>			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	8	1, 3-5, 10, 16, 17	1 a 10
<b>414</b>	<b>EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	6	1, 3-5, 8, 10, 16	1-6, 10
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	6	1, 3-5, 8, 10, 16	1-6, 10

CONTENIDOS SOCIALES ESPECÍFICOS COMO MARCO DE REPORTE		Memoria Capítulos	Agenda 2030 ODS	Principios Pacto Mundial
<b>416</b>	<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	4	3, 16	1, 2
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se han identificado	3, 16	1, 2
<b>417</b>	<b>MARKETING Y ETIQUETADO</b>			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	4	16	1-6, 10
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se han identificado	16	1-6, 10
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han identificado	16	1-6, 10
<b>418</b>	<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	3, 4	16	1-6, 10
<b>419</b>	<b>CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO</b>			
419-1	Incumplimientos de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se han identificado	16	1-6, 10

(Nota 3) En los Estados de Información No financiera del Grupo Quirónsalud - EINF 2022 conforme a la Ley 11/2018 - se incluye información adicional sobre indicadores relativos a prácticas laborales, igualdad y diversidad.

