
RESPONSABILIDAD SOCIAL SOCIOSANITARIA

MARCO DE RECONOCIMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES SANITARIAS

Cuestionario de Evaluación





Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



comunidad.madrid/publicamadrid

© Comunidad de Madrid
Edita: Dirección General de Humanización
Consejería de Sanidad
dghumanizacion@salud.madrid.org
Edición digital: Noviembre 2018
ISBN: 978-84-451-3761-1
Publicado en España

Marco de Reconocimiento de las organizaciones sanitarias Responsabilidad Social Sociosanitaria

Cuestionario de Evaluación

Consejería de Sanidad
Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria
Dirección General de Humanización
Subdirección General de Calidad Asistencial

Coordinación Organizativa

Alberto Pardo Hernández. *Subdirección General de Calidad Asistencial.*
Cristina Navarro Royo. *Subdirección General de Calidad Asistencial.*

Coordinación Técnica

Moreno Maté, Esther. *Subdirección General de Calidad Asistencial.*
Ferrándiz Santos, Juan. *Subdirección General de Calidad Asistencial.*

Grupo de Trabajo

Alemany López, Antonio. *Hospital Clínico Universitario San Carlos de Madrid*
Del Prado Catalina, Ana. *Hospital Universitario La Paz*
Díaz-Oliver Fernández Hijicos, Ana María. *Hospital Universitario 12 de Octubre*
Fernández Merchán, Carlos. *SUMMA 112*
Mediavilla Herrera, Inmaculada. *Gerencia Asistencial de Atención Primaria*
Sáez Martín, Eva María. *Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz*
Segarra Cañamares; María de la Loma. *Hospital Universitario Gregorio Marañón*

Grupo Revisor

Carrascoso Camacho, Ana. *Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda*
Cuerva García del Castillo, Manuel. *Hospital Universitario Ramón y Cajal*
Ferrer Arnedo, Carmen. *Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela*
Garrigós Garnica, Alfonso. *Hospital Universitario de Getafe*
González Contreras, Marta. *Hospital Universitario Rey Juan Carlos*

A. GENERAL

A.1. ¿Existe alguna línea/actuación de carácter estratégico sobre responsabilidad social sociosanitaria en su organización?	1	2	3	4

(1) No existen.

(2) Existen acciones socialmente responsables aisladas, sin una línea/actuación de carácter estratégico.

(3) Existe alguna línea/actuación de carácter estratégico sobre responsabilidad social en implantación.

(4) Existe alguna línea/actuación de carácter estratégico sobre responsabilidad social implantada.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

A.2. ¿En qué situación se encuentra la identificación de los grupos de interés (GI) en responsabilidad social?	1	2	3	4

(1) No se han identificado los GI en responsabilidad social.

(2) Se han identificado los GI en responsabilidad social, pero no se han determinado sus necesidades y expectativas.

(3) Se han identificado los GI en responsabilidad social y está en proceso la determinación sus necesidades y expectativas.

(4) Se han identificado los GI en responsabilidad social, habiéndose determinado sus necesidades, expectativas, así como los compromisos específicos con los mismos.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Saltar la pregunta A3 si se responde (1) en esta pregunta A2

Comentarios:

A.3. ¿Cómo se relaciona su organización con los diferentes GI para la gestión de la responsabilidad social?	1	2	3	4
A.3.1. Mediante la comunicación.		☒	☒	
A.3.2. Mediante las colaboraciones y/o alianzas		☒	☒	
A.3.3. Mediante la participación (comisiones, grupos de trabajo/mejora...).		☒	☒	
A.3.4. Mediante la información (memorias, informes...).		☒	☒	

(1) No existen acciones específicas.

(4) Si existen acciones específicas.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

A.4. ¿Cómo gestiona su organización la transparencia informativa hacia los grupos de interés?	1	2	3	4
A.4.1. Mediante la página web corporativa de la propia institución.		☒	☒	
A.4.2. Mediante contenidos específicos incluidos en el Portal de Transparencia.		☒	☒	
A.4.3. Mediante los canales clásicos de información (radio, televisión, prensa...).		☒	☒	
A.4.4. Mediante las redes sociales propias de cada institución.		☒	☒	

(1) No.

(4) Si.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

A.5. ¿Incorpora su organización los valores y principios éticos a través de los compromisos y las acciones socialmente responsables?	1	2	3	4
A.5.1. Existe un Código Ético / Código de Conducta donde se recogen los valores y principios de la organización.		☒	☒	
A.5.2. Existe una política de transparencia de la información y rendición de cuentas a los GI.		☒	☒	
A.5.3. La organización aplica los principios de buen gobierno en las relaciones internas y externas.		☒	☒	
A.5.4. La organización dispone de reconocimientos a las buenas prácticas y/o a la gestión de la organización en responsabilidad social (certificaciones, acreditaciones, etc.).		☒	☒	

(1) No se dispone.

(4) Sí se dispone.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

A.6. ¿Existe la figura de un responsable de responsabilidad social en su organización?	1	2	3	4
		☒	☒	

(1) No.

(4) Sí.

Comentarios:

B. AMBIENTAL

B.1. ¿Existe en su organización una línea/actuación de carácter estratégico en gestión ambiental?	1	2	3	4

(1) No existen.

(2) Existen acciones aisladas, sin una línea/actuación de carácter estratégico.

(3) Existe alguna línea/actuación de carácter estratégico en proceso de implantación.

(4) Existe alguna línea/actuación de carácter estratégico implantada.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

B.2. ¿Se han identificado y evaluado en su organización los aspectos ambientales que pueden producir un impacto ambiental?	1	2	3	4

(1) No se han identificado.

(2) En proceso de identificación y evaluación.

(3) Se identifican y evalúan pero no de forma sistemática.

(4) Se identifican y evalúan de forma periódica y sistemática.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

B.3. ¿Cómo es la planificación de la gestión ambiental en su organización?	1	2	3	4

(1) No existe una planificación ni acciones específicas.

(2) Se desarrollan acciones puntuales sin una planificación específica.

(3) Existe una planificación y acciones específicas considerando los aspectos ambientales.

(4) Existe una planificación y acciones específicas considerando los aspectos ambientales, riesgos ambientales, requisitos legales, contexto de la organización y partes interesadas.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

B.4. ¿Su organización comunica a las partes interesadas la información sobre el sistema de gestión ambiental?	1	2	3	4

(1) No se realizan acciones específicas de comunicación.

(2) Se realizan acciones de comunicación a demanda de las partes interesadas.

(3) Se realizan acciones puntuales de comunicación a las partes interesadas.

(4) Se realizan acciones sistemáticas de comunicación a las partes interesadas.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

B.5. ¿Existe en su organización algún plan específico respecto a las siguientes situaciones?	1	2	3	4
--	---	---	---	---

B.5.1. Eficiencia energética (reducción de consumos y costes para un uso eficiente de la energía).

B.5.2. Reducción y minimización de residuos (introducción de medidas de reducción, reutilización y reciclaje, que prevean una disminución de la cantidad y/o peligrosidad de los residuos generados).

B.5.3. Seguridad química (sustitución de productos químicos peligrosos y contaminantes por alternativas más seguras; control de la identificación, etiquetado, envasado y almacenamiento de productos químicos en prevención de emergencias ambientales).

B.5.4. Movilidad sostenible (desarrollo de medidas orientadas a reducir la contaminación atmosférica y el consumo excesivo de energía a través de alternativas de transporte más eficientes y menos contaminantes).

B.5.5. Prevención y preparación ante emergencias ambientales (planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia ambiental).

(1) No se dispone de planes específicos, existiendo iniciativas no sistemáticas.

(2) Se dispone de planes específicos en proceso de desarrollo.

(3) Se desarrollan planes específicos que están implantados.

(4) Se desarrollan planes específicos que están implantados, con seguimiento y evaluación periódica.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

C. ECONÓMICO FINANCIERO

c.1. ¿Está disponible la información relativa al estado económico financiero y seguimiento presupuestario?

1	2	3	4

(1) No.

(2) Sí, con carácter anual o semestral.

(3) Sí, con carácter trimestral.

(4) Sí, con carácter mensual.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

c.2. ¿En su organización, en los pactos de gestión económica con los centros/servicios/unidades se incluye la participación de los profesionales?

1	2	3	4

(1) No se incluye la participación del profesional en los pactos de gestión económica.

(2) Se incluye la participación del profesional en los pactos de gestión económica en el 50 % de los centros/servicios/unidades.

(3) Se incluye la participación del profesional en los pactos de gestión económica en el 90 % de los centros/servicios/unidades.

(4) Se incluye la participación del profesional en los pactos de gestión económica del total de los centros/servicios/unidades.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

Cumplimente a continuación las preguntas C3 a C8 de acuerdo a las características de su centro y el contrato suscrito por su organización en el ámbito económico financiero, dejando sin contestar aquellas que no le correspondan (señale en "comentarios" de cada una de ellas el porqué).

c.3. ¿Se ajustó su organización al objetivo presupuestario en el Capítulo I en el último ejercicio?

1	2	3	4

(1) No; con una desviación > 2%.

(2) No; con una desviación ≥ 1 y $\leq 2\%$.

(3) No, con una desviación <1%.

(4) Sí.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

c.4. ¿Se ajustó su organización al objetivo presupuestario en el Capítulo II en el último ejercicio?

1	2	3	4

(1) No; con una desviación > 2%.

(2) No; con una desviación ≥ 1 y $\leq 2\%$.

(3) No, con una desviación <1%.

(4) Sí.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:



c.5. ¿Se ajustó su organización al objetivo presupuestario en el Capítulo IV en el último ejercicio?

1	2	3	4

(1) No; con una desviación > 2%.

(2) No; con una desviación ≥ 1 y $\leq 2\%$.

(3) No, con una desviación <1%.

(4) Sí.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

c.6. ¿Se ajustó su organización al objetivo del Contrato de Gestión relativo a la prescripción y uso racional medicamento en el último ejercicio?

1	2	3	4
	■	■	

(1) No se ajustó.

(4) Sí se ajustó.

En el caso de Hospitales con dicho objetivo suscrito, se refiere al incluido en "Perspectiva directivos/Área estratégica/Equipo directivo"

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

c.7. ¿Se ajustó su organización al objetivo de Cobro a Terceros en el último ejercicio?

1	2	3	4
	■	■	

(1) No se ajustó.

(4) Sí se ajustó.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

c.8. ¿Se ajustó su organización al objetivo de Ingresos facturados a terceros en el último ejercicio?

1	2	3	4
	■	■	

(1) No se ajustó.

(4) Sí se ajustó.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

D. SOCIAL

D.1. ¿Existe una línea/actuación de carácter estratégico sobre la acción social en su organización?

1	2	3	4

(1) No existen.

(2) Existen acciones socialmente responsables aisladas, sin una línea/actuación de carácter estratégico.

(3) Existe alguna línea/actuación de carácter estratégico en proceso de implantación.

(4) Existe alguna línea/actuación de carácter estratégico implantada.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:



D.2. ¿Tiene su organización algún tipo de relación con la comunidad de referencia respecto de la acción social*?	1	2	3	4

(1) No existen.

(2) Existen acciones puntuales de colaboración y relación.

(3) Existen acciones sistemáticas de colaboración y relación sin disponer de alianzas definidas.

(4) Existen alianzas definidas con las partes interesadas

*Por ejemplo con corporaciones municipales, asociaciones de pacientes, sociedades, asociaciones de vecinos, asociaciones de inmigrantes o grupos de participación, comunidad educativa, Fundaciones, ONG, etc.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

D.3. ¿Participa su organización en la promoción y apoyo del voluntariado corporativo*?	1	2	3	4
		☒	☒	

(1) No.

(4) Si. En caso afirmativo, responda la pregunta D4

*Se entiende voluntariado corporativo como "aquel conjunto de actividades promovidas y apoyadas por la organización que tiene como finalidad la involucración y participación libre de sus empleados a través de la dedicación de su tiempo, capacidades y talento a causas, proyectos y organizaciones sin ánimo de lucro"

Comentarios:

D.4. ¿En su caso, cómo realiza su organización la promoción y apoyo del voluntariado corporativo?	1	2	3	4
D.4.1. Permite y facilita la colaboración y cooperación técnica mediante el intercambio de conocimientos y la investigación.		☒	☒	
D.4.2. Permite y facilita la colaboración de los profesionales en programas de cooperación sanitaria, con ONG, Fundaciones, etc.		☒	☒	

(1) No.

(4) Si. En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

D.5. ¿Dispone su organización de un espacio propio para "dar voz" a los colectivos sociales sobre sus noticias y actividades?	1	2	3	4
D.5.1. Mediante la página corporativa de la organización.		☒	☒	
D.5.2. Mediante soportes escritos (revista, boletín informativo, etc.).		☒	☒	
D.5.3. Mediante el perfil en redes sociales de la organización.		☒	☒	
D.5.4. Mediante eventos compartidos (jornadas, seminarios, encuentros, etc.).		☒	☒	

(1) No existe.

(4) Si existe.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

D.6. ¿Existen en su organización actividades de colaboración y apoyo al desarrollo en el marco de la cooperación sanitaria?	1	2	3	4
D.6.1. Programa de cesión de la propiedad de bienes muebles cuya afectación o explotación no se juzgue previsible para su destino a países en vías de desarrollo o en su caso a proyectos de acción social en la Comunidad de Madrid		■	■	
D.6.2. Participación en proyectos de salud.		■	■	
D.6.3. Programas de educación para el desarrollo y sensibilización.				
D.6.4. Promoción de las relaciones con las organizaciones sanitarias públicas y privadas y de las iniciativas de la sociedad civil en materia sanitaria.		■	■	
D.6.5. Programas de Acción Humanitaria*		■	■	

* A nivel internacional mediante, por ejemplo:

- El fortalecimiento de las capacidades para el diseño, establecimiento y puesta en marcha de sistemas de urgencia y emergencia sanitaria.
- La intervención en situaciones de emergencia y crisis enviando recursos humanos especializados, equipos sanitarios y suministros o material preciso.
- En programas de educación y capacitación de recursos humanos.
- En programas de colaboración en dotación, mejora o ampliación de infraestructuras.

(1) No existen.

(4) Si existen.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

D.7. ¿Se realizan en su organización iniciativas sociales ligadas a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad?	1	2	3	4
D.7.1. Se participa en jornadas educativas/ formativas gestionadas por otras organizaciones.		■	■	
D.7.2. Se organizan y realizan jornadas educativas/ formativas gestionadas por la propia organización.		■	■	
D.7.3. Se participa en programas divulgativos en medios de comunicación (radio, prensa escrita, televisión).		■	■	

(1) No.

(4) Sí.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

E. PERSONAS

E.1. ¿Existe en su organización alguna actuación para evaluar el clima laboral de los profesionales?	1	2	3	4

(1) No existe.

(2) Se realiza alguna actuación de forma reactiva y/o a demanda de las partes interesadas.

(3) Se realizan actuaciones puntuales para alguna categoría profesional.

(4) Se realizan actuaciones sistemáticas para el conjunto de los profesionales.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:



E.2. ¿En su organización se abordan las necesidades de los profesionales para la mejora del entorno laboral con la participación de estos?	1	2	3	4
		☐	☐	

(1) Las referidas a la normativa aplicable.

(4) Además de las referidas a la normativa aplicable, se incorporan otras actuaciones específicas.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

E.3. ¿En su organización se facilita la participación de los profesionales mediante la asunción y delegación de responsabilidades en la gestión?	1	2	3	4
		☐	☐	

(1) Las referidas a la normativa aplicable.

(4) Además de las referidas a la normativa aplicable, se incorporan otras actuaciones específicas.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

E.4. ¿Existen en su organización medidas para promocionar la igualdad de trato y oportunidades*?	1	2	3	4
		☐	☐	

(1) Las referidas a la normativa aplicable.

(4) Además de las referidas a la normativa aplicable, se incorporan algunas acciones en el marco de un compromiso estratégico.

*(Plan de igualdad, comisión de igualdad, cuotas por género en estructura directiva, etc.)

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

E.5. ¿Existen en su organización medidas para mejorar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral?	1	2	3	4
		☐	☐	

(1) Las referidas a la normativa aplicable.

(4) Además de las referidas a la normativa aplicable, se incorporan algunas acciones en el marco de un compromiso estratégico.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

E.6. ¿Se incorpora la cultura sobre la responsabilidad social en las acciones formativas de su organización?	1	2	3	4

(1) No se incluye la cultura de la RRS en la acción formativa.

(2) Se incluye puntualmente, de forma reactiva a las necesidades expresadas.

(3) Se incluye periódicamente, pero sin estar sistematizadas dentro del plan de formación.

(4) Se incluye sistemáticamente dentro del plan de formación.

Si responde de (4), conteste la pregunta E7.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

E.7. ¿Se incluyen áreas específicas en el plan de formación de su organización orientadas a la responsabilidad social?	1	2	3	4
E.7.1. Sobre la sensibilización hacia la gestión ambiental		■	■	
E.7.2. Sobre la prevención de riesgos laborales		■	■	
E.7.3. Sobre las políticas de igualdad y trato		■	■	
E.7.4. Sobre la gestión eficiente y la sostenibilidad		■	■	
E.7.5. Sobre el desarrollo profesional continuo orientado al desempeño		■	■	

(1) No se incluyen.
(4) Si se incluyen.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

E.8. ¿Se desarrollan áreas específicas en el plan de prevención sobre riesgos laborales y seguridad de los profesionales?	1	2	3	4
E.8.1. Sobre el refuerzo de las funciones de vigilancia y control.		■	■	
E.8.2. Sobre las actuaciones de seguridad en el trabajo y de riesgos específicos (higiénicos, ergonómicos, de carácter psicosocial...)		■	■	
E.8.3. Fomento de climas laborales seguros y saludables.		■	■	
E.8.4. Atención y asesoramiento para facilitar la reincorporación laboral tras un daño a la salud		■	■	

(1) No se incluyen.
(4) Si se incluyen.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

E.9. ¿Existe en su organización una orientación hacia la gestión por competencias de los profesionales?	1	2	3	4
E.9.1. No, salvo acciones puntuales y/o parciales de forma no estructurada		■	■	
Si existen, incluyendo las siguientes fases:				
E.9.2. Análisis y descripción de puestos de trabajo objeto de la gestión por competencias		■	■	
E.9.3. Identificación de los perfiles de competencias requeridos para el puesto de trabajo		■	■	
E.9.4. Análisis de los perfiles de competencias de los profesionales		■	■	
E.9.5. Implantación del sistema de gestión de competencias, incluyendo: Reclutamiento y selección de personal Planes de formación y capacitación necesarios. Cobertura de puestos de acuerdo con las competencias. Planes de desarrollo personalizado, promoción y carrera Comunicación y difusión del sistema.		■	■	
E.9.6. Evaluación sistemática y redefinición de los perfiles		■	■	

(1) No.
(4) Si.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación.

Comentarios:

E.10. ¿Incorpora su organización el reconocimiento del desempeño de los profesionales?

1	2	3	4
	☒	☒	

(1) Se realizan acciones con carácter puntual y/o parcial para alguna categoría profesional.

(4) Si realizan acciones con carácter sistemático para toda la organización y categoría profesional.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

E.11. ¿Existe en su organización de un plan/procedimiento de acogida al profesional de nueva incorporación?

1	2	3	4

(1) No se dispone.

(2) Se realizan actuaciones puntuales no sistemáticas en la acogida a los nuevos profesionales.

(3) Existe una metodología, incluyendo una guía de acogida, para alguna categoría profesional.

(4) Existe una metodología, incluyendo una guía de acogida, para toda categoría profesional.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

E.12. ¿Existe en su organización algún procedimiento de despedida a los profesionales que se jubilan como reconocimiento a su labor profesional?

1	2	3	4
	☒	☒	

(1) Se realizan acciones con carácter puntual y/o parcial para alguna categoría profesional.

(4) Si realizan acciones con carácter sistemático para toda la organización y categoría profesional.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

E.13. ¿Existe en su organización un plan/procedimiento para el manejo de las situaciones conflictivas?

1	2	3	4

(1) No se dispone.

(2) Se realizan actuaciones puntuales a demanda.

(3) Se aplica parcialmente el Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de violencia en el trabajo de la Comunidad de Madrid.

(4) Se aplica sistemáticamente el Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de violencia en el trabajo de la Comunidad de Madrid.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

F. PACIENTES-CLIENTES

F.1. ¿Se ha identificado y segmentado el grupo de interés "clientes" en su organización respecto de la responsabilidad social?

1	2	3	4
	☒	☒	

(1) No se ha identificado ni segmentado la tipología de clientes respecto de la responsabilidad social en la organización.

(4) Si se ha identificado y segmentado la tipología de clientes respecto de la responsabilidad social en la organización.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:



F.2. ¿Se evalúa la satisfacción de los clientes en su organización?

1	2	3	4

(1) No se aplica.

(2) Se evalúa de forma ocasional.

(3) Se evalúa de forma habitual pero no sistemática.

(4) Se evalúa de forma sistemática y se aplican planes de mejora según resultados.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

F.3. ¿Se evalúa la experiencia del paciente sobre la atención sanitaria recibida en su organización?

1	2	3	4

(1) No se aplica, salvo lo referido en los objetivos institucionales

(2) Se evalúa de forma puntual y/o parcial, además de lo referido en los objetivos institucionales.

(3) Se evalúa de forma sistemática.

(4) Se evalúa de forma sistemática y se aplican planes de mejora según resultados.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

F.4. ¿Se ofrece en su organización la información al ciudadano sobre las características de la oferta asistencial?

1	2	3	4

F.4.1. Sobre la transparencia de la oferta asistencial (cartera de servicios y productos, etc.).

F.4.2. Sobre los compromisos de la oferta asistencial (carta de servicios).

F.4.3. Sobre el uso de la oferta asistencial (citaciones, libre elección, etc.).

F.4.4. Sobre las condiciones de accesibilidad a la atención sanitaria.

F.4.5. Sobre las condiciones de instrucciones previas sobre el cuidado y tratamiento de su salud y/o el destino de su cuerpo.

(1) No.

(4) Si.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios

F.5. ¿Se abordan en su organización actuaciones específicas en la atención al ciudadano/paciente respecto de las siguientes?

1	2	3	4

F.5.1. Sobre la atención a la diversidad sociocultural (traducción, información/asistencia en distintos idiomas, etc).

F.5.2. Sobre la atención específica a grupos vulnerables.

F.5.3. Sobre la privacidad y confidencialidad de la información clínico asistencial.

F.5.4. Sobre el aporte de información personalizada y el acompañamiento para los pacientes y familiares.

F.5.5. Sobre la participación activa de los pacientes o usuarios en la organización.

(1) No dispone de acciones con carácter sistemático.

(4) Si dispone de acciones sistemáticas.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:



F.6. ¿Cómo se materializa en su organización la participación y presencia del ciudadano y del paciente?	1	2	3	4
F.6.1. Fomentando la relación entre las asociaciones de pacientes y los profesionales sanitarios		☐	☐	
F.6.2. Potenciando la formación de profesionales sanitarios en el abordaje y manejo de determinadas patologías en colaboración con las asociaciones.		☐	☐	
F.6.3. Facilitando a las asociaciones de pacientes la utilización de espacios de reunión en los centros sanitarios.		☐	☐	
F.6.4. Facilitando la difusión de información que elaboran las asociaciones dirigida a ciudadanos y pacientes		☐	☐	
F.6.5. Difundiendo la memoria de actividades de las asociaciones.		☐	☐	

(1) No.

(4) Sí. Para esta puntuación se requiere evidencia documental que lo acredite.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

F.7. ¿Se aborda en su organización la gestión, supervisión y análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones orientada hacia la mejora continua?	1	2	3	4
		☐	☐	

(1) Se aborda según normativa.

(4) Además de las acciones requeridas por la normativa, se dispone de acciones sistemáticas de mejora.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

F.8. ¿Se aborda en su organización una estrategia de seguridad clínica dirigida hacia los pacientes?	1	2	3	4
		☐	☐	

(1) Se aborda según lo requerido en los objetivos institucionales.

(4) Además de lo requerido en los objetivos, se abordan actuaciones en seguridad adicionales a las incluidas en la estrategia institucional de seguridad clínica.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

F.9. ¿Se aborda en su organización la cultura de humanización de la asistencia sanitaria dirigida hacia los pacientes?	1	2	3	4
		☐	☐	

(1) Se aborda según lo requerido en los objetivos institucionales.

(4) Además de lo requerido en los objetivos, se abordan actuaciones en humanización adicionales a las incluidas en la estrategia institucional de humanización de la asistencia sanitaria.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

G. ALIADOS Y PROVEEDORES

G.1. ¿Cuál es la relación que existe en su organización respecto de las siguientes alianzas?	1	2	3	4
G.1.1. Con las estructuras municipales de referencia.				
G.1.2. Con las sociedades científicas.				
G.1.3. Con las estructuras educativas (universidades, Consejería, Ministerio de Educación...).				
G.1.4. Con otros ámbitos de atención sanitaria (hospitales, atención primaria, sector privado...).				
G.1.5. Con asociaciones de pacientes y otras organizaciones de cuidados.				
G.1.6. Con otras organizaciones del sector sociosanitario.				

(1) No existen alianzas específicas en este campo.

(2) Están identificadas las alianzas, incluidas en la política y estrategia de la organización.

(3) Están identificadas las alianzas, incluidas en la política y estrategia de la organización, y están definidos los objetivos y compromisos comunes a las partes.

(4) Están identificadas las alianzas, incluidas en la política y estrategia de la organización, están definidos los objetivos y compromisos comunes a las partes que se evalúan y se comunican.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

G.2. ¿Incorpora su organización criterios de compra responsable* en los procesos de contratación y selección de proveedores?	1	2	3	4
		■	■	

(1) No se dispone de criterios de compra responsable en los procesos de contratación y selección de proveedores.

(4) Se dispone de criterios de compra responsable que se incorporan de forma sistemática en los procesos de contratación y selección de proveedores.

* (Criterios éticos, laborales, impacto ambiental y social durante el ciclo de vida del producto/servicio, precio y origen de productos, procedencia del proveedor, fomento del desarrollo local, etc.).

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

G.3. ¿Existen compromisos de los proveedores para cumplir los principios de responsabilidad social en la organización donde prestan sus servicios?	1	2	3	4
		■	■	

(1) No existen dichos compromisos.

(4) Si existen dichos compromisos.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

G.4. ¿Existen en su organización mecanismos para comprobar si los proveedores desarrollan los principios de la responsabilidad social?	1	2	3	4
		■	■	

(1) No existen.

(4) Si existen

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

G.5. ¿Dispone su organización de algún mecanismo para valorar la satisfacción de los proveedores con la misma*?

1	2	3	4
	☒	☒	

(1) No existen.

(4) Si existen

* (P. ej. facilitar los requerimientos y criterios de forma clara, pagos en tiempo, facilidades en el centro, etc.).
En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

G.6. ¿Se realiza el pago a proveedores que dependan de la capacidad de gestión de la organización antes de 60 días?

1	2	3	4

(1) En menos del 50% de los pagos.

(2) Entre el 50-75% de los pagos.

(3) Entre el 75-95% de los pagos.

(4) En más del 95% de los pagos.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:

G.7. ¿Existe una comisión de compras con participación de los profesionales en su organización?

1	2	3	4
	☒	☒	

(1) No existe.

(4) Si existe.

En el caso de marcar (4) debe estar disponible la evidencia documental que lo acredite, en caso de ser necesaria su verificación

Comentarios:



Dirección General de Humanización
CONSEJERÍA DE SANIDAD. COMUNIDAD DE MADRID

