



**MARCO DE RECONOCIMIENTO DE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL SOCIO SANITARIA  
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN**

**Subdirección General de Calidad Asistencial  
Consejería de Sanidad**

**Integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores**

*Responsabilidad Social (RS) (UE, 2001)*



**Impulso y consolidación de la RS en el sector sanitario en colaboración con aquellos agentes (empresas, industria, administración pública, sociedades científicas, universidades, asociaciones...) que emprenden y quieren implantar acciones estratégicas socialmente responsables en beneficio de sus grupos de interés (pacientes, profesionales, sociedad, proveedores, aliados...)**

Competencias de la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria

- **El impulso de medidas para promover la responsabilidad corporativa y la implantación de sistemas de gestión ambiental en los centros sanitarios públicos**



**Establecer un marco institucional para impulsar medidas que promuevan la RSS en las organizaciones de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid**

1

Desarrollar una **estructura organizativa** para promover la responsabilidad social sociosanitaria

2

Realizar actuaciones de **información y formación** en materia de responsabilidad social sociosanitaria

3

Establecer **alianzas y reconocimientos** para impulsar la responsabilidad social sociosanitaria

4

Promover **actuaciones específicas** relacionadas con los diferentes ámbitos de la responsabilidad social sociosanitaria

5

Establecer herramientas para el **análisis y la monitorización** del despliegue de la responsabilidad social sociosanitaria.



Comunidad  
de Madrid

1

Comité director de la estrategia  
Compromisos: Código Ético y Política institucional  
Comisión asesora de expertos  
Responsables de RS en cada gerencia asistencial  
Incorporación de objetivos institucionales

## I. Estructura Organizativa

2

Espacio dedicado en la Web institucional  
Necesidades y expectativas de los grupos de interés  
Eventos científico técnicos  
Línea formativa básica

## II. Información y Formación

3

Alianzas clave con organizaciones  
Identificación de las buenas prácticas  
**Mecanismos para el reconocimiento**

## III. Alianzas y Reconocimientos

4

Promoción de la RS  
Despliegue de iniciativas en promoción de salud  
Comunicación, información y participación de la sociedad  
Acciones institucionales de ayuda internacional  
Despliegue sistemático de la gestión ambiental  
Implantación de medidas de sostenibilidad

## IV. Actuaciones Específicas

5

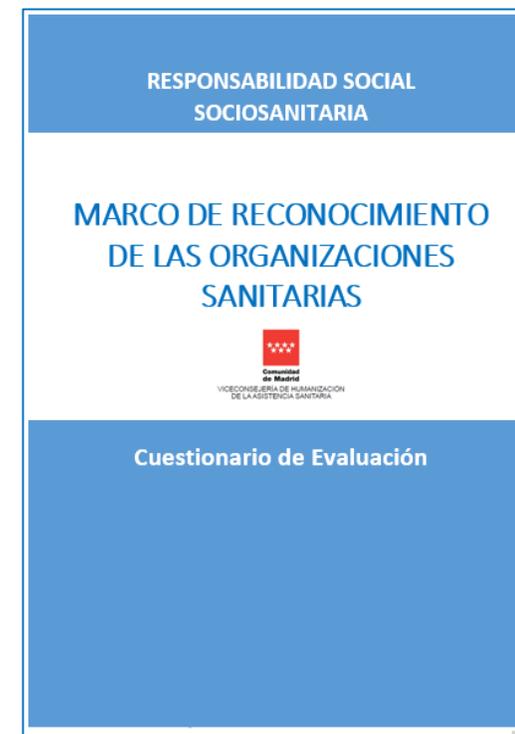
Identificar líneas básicas de actuación y experiencias  
Documento marco para la realización de memorias  
Establecer una relación de indicadores básicos comunes  
Elaborar un sistema de evaluación anual de las actuaciones

## V. Análisis y Monitorización



# Objeto

**Definir un modelo de Evaluación de la Responsabilidad Social Sociosanitaria (RSS) de los centros sanitarios que permita un esquema de reconocimientos de la gestión socialmente responsable en beneficio de sus grupos de interés**



2017



## ENFOQUE

Valoración  
Directiva

Iniciativas  
en curso



## ANÁLISIS CONTEXTO

Búsqueda  
experiencias

Análisis  
técnico



## DISEÑO

Grupo  
Trabajo

Trabajo  
individual

Consenso



## PILOTAJE

Grupo  
Revisor

Selección  
centros

Adaptación  
final



2018

## IMPLANTACIÓN

Difusión

Objetivos



Comunidad  
de Madrid

## Grupo de Trabajo

**Antonio Alemany López**

Subdirector Gerente

**Hospital Clínico Universitario San Carlos**

**Ana María Díaz-Oliver Fernández Hijicos**

Jefe Servicio Responsabilidad Social Corporativa

**Hospital Universitario 12 de Octubre**

**Carlos Fernández Merchán**

Jefe Servicio de Asuntos Generales.

**SUMMA 112**

**Inmaculada Mediavilla Herreros**

Dirección Técnica Procesos y Calidad

**Atención Primaria**

**Eva María Sáez Martín**

Directora de Calidad

**Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz**

**María de la Loma Segarra Cañamares**

Directora de Enfermería

**Hospital General Universitario Gregorio Marañón**

**Ana del Prado Catalina**

Subdirectora de Gestión Económica

**Hospital Universitario La Paz**



## Grupo Revisor

**Ana Carrascoso Camacho**

Subdirectora de Gestión y Servicios Generales

**Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda**

**Manuel Cuerva García del Castillo**

Subdirector de Gestión y Servicios Generales

**Hospital Universitario Ramón y Cajal**

**Carmen Ferrer Arnedo**

Jefa Servicio de Atención al Paciente

**Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela**

**Alfonso Garrigós Garnica**

Director de Gestión

**Hospital Universitario de Getafe**

**Marta González Contreras**

Responsable de Calidad

**Hospital Universitario Rey Juan Carlos**

## Finalidad: Reconocimiento como estímulo

El reconocimiento pretende integrar el compromiso de la organización sobre la Responsabilidad Social



## Mejora Continua

Promover su conocimiento, difusión e implantación



## Estructura: Valorar la diversidad de gestión y experiencia de las organizaciones sanitarias

### Accesibilidad

Inclusión evitando potenciales exclusiones

### Progresividad

Mostrar un recorrido creciente y la diferente singularidad

### Excelencia

Diferenciar niveles y experiencias en gestión según la madurez



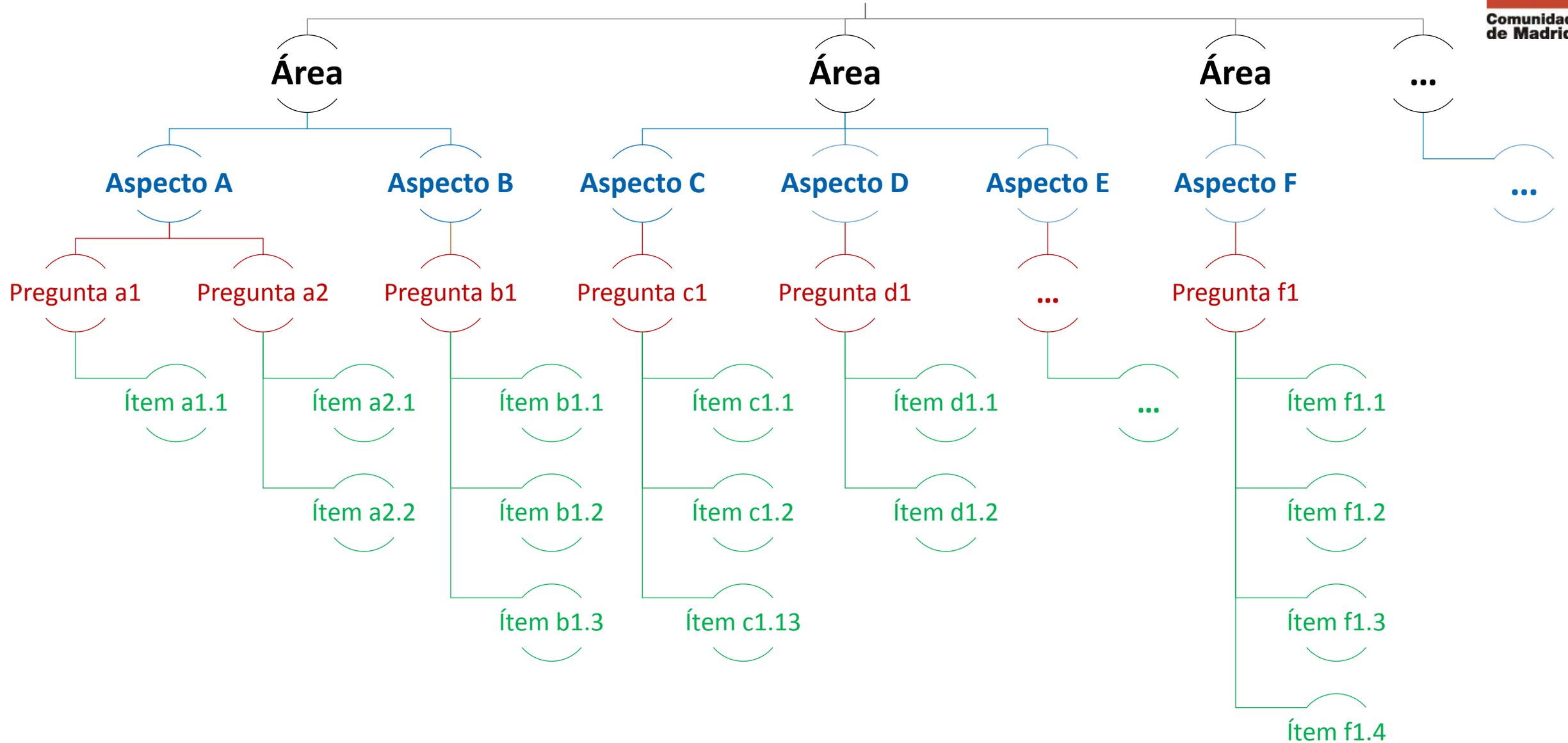
## Autoevaluación: Cuestionario

Relación de preguntas/ítems según áreas clave de la RSS





# Cuestionario



# Requisitos de un sistema de gestión de la responsabilidad social



**Propietarios, accionistas e inversores**  
**Administración**  
**Empleados**  
**Clientes, usuarios y consumidores**  
**Proveedores y colaboradores**  
**Alianzas y colaboraciones**  
**Comunidad y la sociedad**  
**Medio ambiente**  
**Competidores**



**Inversores**  
**Gobierno de la organización**  
**Administraciones públicas**  
**Clientes**  
**Personas que integran la organización**  
**Proveedores y cadena de suministro**  
**Entorno social e impacto en comunidad**  
**Entorno ambiental**  
**Competencia**

## PACIENTES-CLIENTES

Comportamiento de la organización con las personas, pacientes y ciudadanos

## GENERAL

Importancia para la organización y forma de gestionar estratégicamente y operativamente la RSS

## PERSONAS

Comportamiento de la organización con el personal de la organización

## AMBIENTAL

Comportamiento general de la organización con el medio ambiente

## ALIANZAS

Comportamiento de la organización con las alianzas y partners

## SOCIAL

Comportamiento de la organización ante la comunidad y la sociedad

## PROVEEDORES

Comportamiento de la organización con los proveedores

## ECONÓMICO-FINANCIERO

Comportamiento de la organización con la gestión sostenible en el ámbito económico financiero



ÁREAS

Área	Económico Financiero
<b>Aspectos</b>	13. <b>Compromiso estratégico de la organización con la sostenibilidad económico financiera</b>
	14. <b>Actuaciones dirigidas a la sostenibilidad económico financiera</b> Posibles preguntas en referencia a: <ul style="list-style-type: none"><li>- El seguimiento presupuestario y control del gasto.</li><li>- Los planes de inversión</li><li>- La gestión sostenible de edificios, equipos y materiales</li><li>- La gestión e innovación de la tecnología</li><li>- El uso responsable y sostenible de los productos y servicios sanitarios</li><li>- Los procedimientos de contratación y licitaciones</li><li>- La gestión sostenible de compras</li><li>- El pago a proveedores</li><li>- La política del uso racional y eficiente de los medicamentos</li><li>- La corresponsabilidad de las personas en la sostenibilidad</li></ul>
	15. <b>Comunicación y transparencia de la información</b>
	16. <b>Respecto del seguimiento y resultados</b> (informes de auditorías, de intervención...)
	12. <b>ACTIVIDADES DE FORMACION Y SENSIBILIZACION EN LA ORGANIZACION</b>
	- El reconocimiento (certificaciones, acreditaciones...)

- 01** 6 Preguntas  
15 Ítems
- 02** 7 Preguntas  
17 Ítems
- 03** 5 Preguntas  
9 Ítems
- 04** 8 Preguntas  
8 Ítems
- 05** 13 Preguntas  
25 Ítems
- 06** 9 Preguntas  
20 Ítems
- 07** 7 Preguntas  
12 Ítems

# 55 PREGUNTAS 106 ítems



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. <i>Existe un Código Ético / Código de Conducta donde se recogen los valores y principios de la organización.</i>		■	■	
A.5.2. <i>Existe una política de transparencia de la información y rendición de cuentas a los GI.</i>		■	■	
A.5.3. <i>La organización aplica los principios de buen gobierno en las relaciones internas y externas.</i>		■	■	
A.5.4. <i>La organización dispone de reconocimientos a las buenas prácticas y/o a la gestión de la organización en responsabilidad social (certificaciones, acreditaciones, etc.).</i>		■	■	

(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:

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.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.*

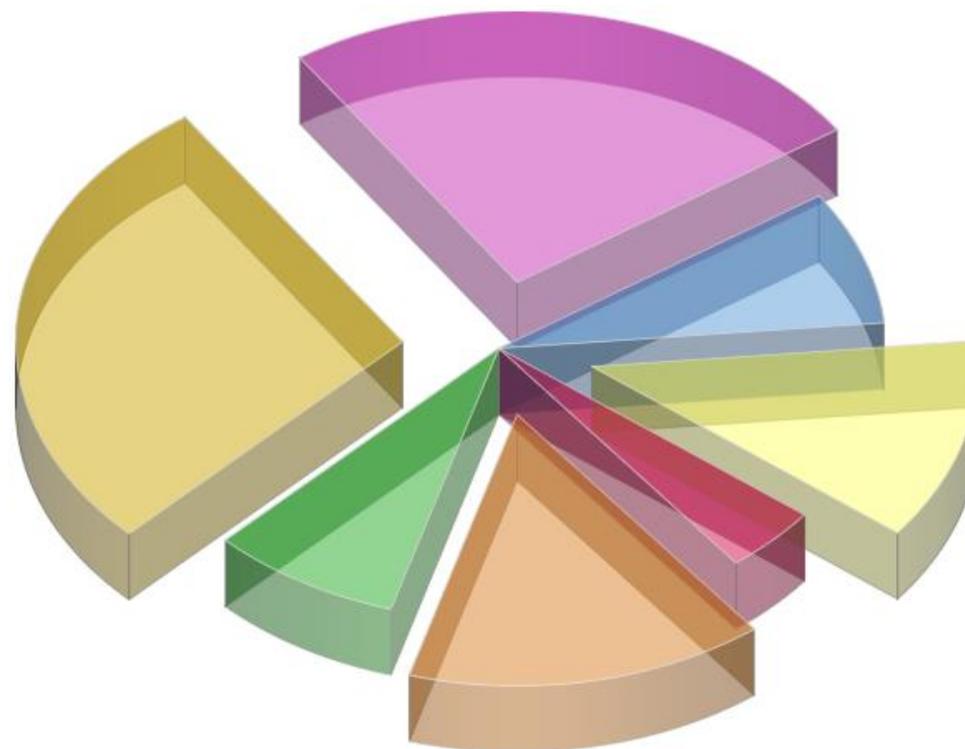
*Para la puntuación (4) se requiere evidencia documental que lo acredite.*

**Comentarios:**

# PROMOCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL SOCIOSANITARIA

## Objetivo institucional 2017

- **Nombramiento de un responsable** en cada Gerencia Asistencial
- **Realizar (al menos) un plan de acción** (170 actuaciones/34 hospitales)



ÁREA	%
General	25
Social	28
Ambiental	8
Económico Financiero	4
Personas	8
Pacientes Clientes	15
Alianzas-Proveedores	12

## Objetivo institucional 2018

- **Realizar un ciclo de autoevaluación con el Marco de Reconocimiento de la RS (Hospitales, Atención Primaria, SUMMA 112)**
- **Realizar (al menos) un plan de acción**



**La elaboración de un cuestionario de autoevaluación estructurado nos permite valorar el enfoque y despliegue de la gestión de la RS en las organizaciones sanitarias**



**Comunidad  
de Madrid**

**Acompañando al reconocimiento de las políticas y prácticas en RS, se favorece su conocimiento e implantación al integrarse en los objetivos institucionales y orientarse en la mejora continua**

