



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023 DE QUIRÓN SALUD

SOSTENIBILIDAD EN EL ÁMBITO DE LOS  
SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA

# INDICADORES CLAVE DE RENDIMIENTO

Quirónsalud 2023 de un vistazo



**13.647.000**

**CONSULTAS MÉDICAS**  
realizadas.



**5,6**

**GWH DE ENERGÍA**  
generados con nuestros  
sistemas fotovoltaicos.



**> 74 %**

**DE LAS CITAS**

se concertaron digitalmente  
a través de nuestras  
aplicaciones.



**10.423**

**PACKS DE COMIDA**

aprovechados  
desde 2022.

**787.342**

**HORAS DE FORMACIÓN**

completadas por nuestros  
empleados.



**74 %**

**DE MUJERES**

en nuestra plantilla.



**> 1.500**

**ESTUDIOS**

llevados a cabo en nuestros hospitales.

# ÍNDICE

**PRÓLOGO**  
**CEO VÍCTOR MADERA** ..... 4

**SOSTENIBILIDAD EN QUIRÓNSALUD** ..... 12

**MEDIO AMBIENTE** ..... 18

    Combatiendo el cambio climático ..... 20

    Nuestro uso del agua ..... 26

    Transición hacia una economía circular ..... 28

**SOCIAL** ..... 32

    Prestando servicios de atención sanitaria a millones de personas ..... 35

    Nuestros pacientes y sus familias ..... 42

    Transformación digital y ciberseguridad ..... 48

    La base para el mantenimiento de una alta calidad ..... 54

    Nuestros empleados: altamente cualificados y apasionados ..... 59

    Compromiso con la diversidad y la inclusión ..... 65

**GOBERNANZA** ..... 69

## HISTORIAS

del mundo Quirónsalud



A partir de la página

**5** →

**AVISO LEGAL** ..... 74



Este informe también está disponible online con funciones interactivas adicionales.

**ACCEDE AQUÍ AL INFORME ONLINE** →

## Prólogo

---



2023 ha sido un año de cambios profundos en nuestra visión y propósito, impulsando la mejora de los aspectos no financieros de nuestra gestión. Hemos establecido las bases para transformar el modelo sanitario, respondiendo a las expectativas legítimas de pacientes, familias y la sociedad en general, y maximizando el valor que aporta la tecnología. Todo ello, impulsado por una estrategia basada en la Experiencia del Paciente, la Salud y la Eficiencia para garantizar y proteger la salud de las personas y el medio ambiente.



**Víctor Madera**  
CEO de Quirónsalud



# HISTORIAS

DEL MUNDO QUIRÓNSALUD

# DESCONGESTIONANDO EL SERVICIO DE URGENCIAS: NUESTRO PROGRAMA DE URGENCIA DIGITAL

La saturación y los prologandos tiempos de espera en urgencias pueden hacer que la experiencia del paciente sea peor que la propia lesión o enfermedad. En Quirónsalud nos esforzamos constantemente para mejorar la experiencia de nuestros pacientes, sus familiares y nuestros empleados.

Nuestra solución: combinar la digitalización con procesos inteligentes en nuestro **Programa de Urgencia Digital**.

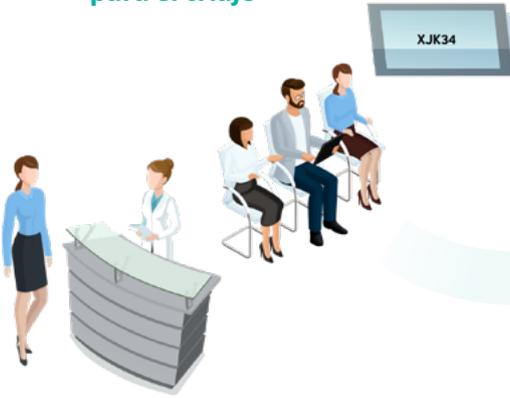
Este programa asiste al personal del servicio de urgencias in situ mediante un servicio de consultas virtuales. Los pacientes con síntomas clasificados como de baja gravedad son atendidos por médicos mediante videoconferencia. Observa por ti mismo cómo está diseñado el recorrido del paciente:



Historias del mundo Quirónsalud

1

**Paciente realiza la admisión en el servicio y espera para el triaje**



2

**Paciente en triaje**



Si el nivel de urgencia es 4 ó 5 y no requiere exploración física, se le ofrece consulta digital



Si no cumple los requisitos o rechaza la consulta digital, continúa por la consulta presencial habitual

3

**Paciente pasa a sala de espera**  
Menor tiempo de espera



4

**Visita médica en consulta digital**

Médico



- A** Diagnóstico y alta del paciente
- B** Derivación al circuito normal de urgencias
- C** Solicitud de pruebas\*

5

**Se realizan las pruebas**  
Segunda visita médica en consulta digital, si fuera necesario



6

**Diagnóstico y alta**



Más rápido

\* Si se requieren pruebas, el paciente tendrá una segunda consulta para conocer los resultados.

Historias del mundo Quirónsalud

## EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS

La Urgencia Digital nos permite reducir el estrés que conlleva la estancia en urgencias. Hasta ahora, lo hemos implementado en 12 hospitales en España, obteniendo resultados excelentes:

Los pacientes disfrutan de una experiencia mejorada, con tiempos de espera reducidos y una mayor satisfacción con la atención recibida.

**TIEMPO DE ESPERA REDUCIDO A**

menos de

**13**

minutos\*

Sólo el

**5**

%\* de los pacientes

**NECESITA SER DERIVADO AL CIRCUITO ORDINARIO.**

\* A fecha de mayo de 2024.

Se alivia la presión sobre el Servicio de Urgencias y, en consecuencia, sobre nuestros médicos, lo que aumenta la capacidad para atender casos más graves.

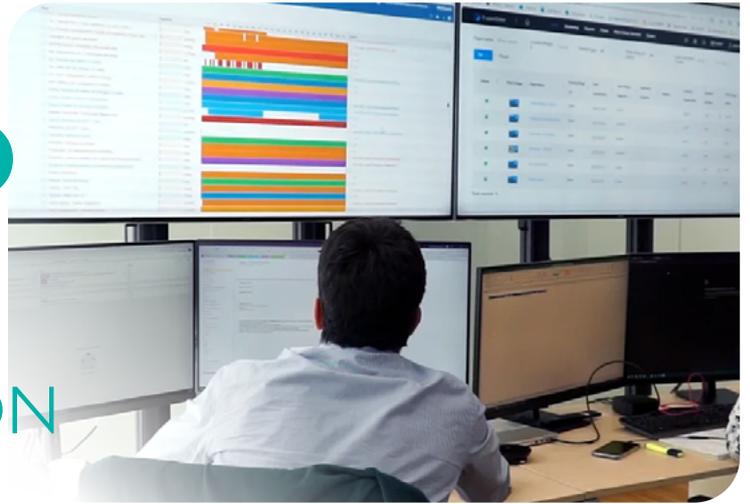
Este Programa de Urgencia Digital ya se ha implementado en los centros con mayor ocupación en atención de urgencias y con mayor capacidad para asignar médicos.

¿Quieres saber más sobre cómo garantizamos una asistencia sanitaria de alta calidad y aprovechamos las ventajas de la digitalización? ¡Consulta directamente los capítulos [Calidad de nuestros servicios de asistencia sanitaria](#) y [Transformación digital](#)!

Historias del mundo Quirónsalud

# PROYECTO DOME:

## MONITORIZACIÓN INTEGRAL DE NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL EN UN SOLO SISTEMA



Fijar metas y avanzar hacia una compañía más sostenible solo es posible cuando se tiene claro lo que se está observando y de qué se está hablando. Por ello, en Quirónsalud hemos puesto en marcha un proyecto que nos permite hacer un seguimiento integral del consumo de energía, agua y gas de nuestros hospitales en España:

### Digitalización Operativa y Monitorización de Edificios – DOME

Este proyecto es fundamental para asegurar un rendimiento óptimo, eficiencia y gestión sostenible de los edificios, mejorando el confort en los hospitales y promoviendo el bienestar de pacientes y empleados.

¿Te interesa descubrir cómo funciona DOME y los beneficios que aporta a

nuestra gestión medioambiental? Nuestro Director de Servicios Operativos te lo explicará:



### [Al vídeo online](#)

¿Te gustaría conocer más sobre los aspectos medioambientales clave de nuestro negocio? ¡Echa un vistazo a la sección de [Medio Ambiente](#) de este informe!



# PONIENDO EL FOCO EN LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Los pacientes son el centro de nuestra actividad. Todas nuestras decisiones giran en torno a su bienestar.

Por ello, en Quirónsalud, la experiencia del paciente es uno de nuestros pilares estratégicos. Nos esforzamos en ofrecer una atención médica personalizada de la más alta calidad, respetando las preferencias y necesidades emocionales de los pacientes, con **atención, cercanía y conexión**.

Este enfoque considera tanto la satisfacción de los pacientes con la atención recibida, como la seguridad y eficacia de los procesos clínicos.

La **digitalización de los procesos** permite que la experiencia del paciente sea mucho más satisfactoria. Siempre adoptamos una visión holística del paciente, situándole en el centro de nuestros esfuerzos a la hora de desarrollar servicios digitales. Priorizamos la simplicidad, la transparencia informativa y la búsqueda de soluciones efectivas. Esto nos permite emplear la digitalización para mejorar el acceso a nuestros servicios asistenciales y agilizar los tiempos de tratamiento, ofreciendo una atención más rápida a nuestros pacientes.

Historias del mundo Quirónsalud



**El alto grado de personalización** favorece resultados excelentes en la atención y una gestión eficiente de los recursos. Esto también ayuda a los profesionales asistenciales a aprovechar al máximo su tiempo. Liberar tiempo de estos profesionales es fundamental para conectar mejor con los pacientes a nivel humano. Queremos recibir a los pacientes con una cálida bienvenida que los haga sentirse como en casa. Deseamos brindar a nuestros pacientes toda la información necesaria sobre su salud y tratamientos, para que los comprendan y podamos tranquilizar sus inquietudes. La comprensión, el aprecio y el cariño son fundamentales para una experiencia positiva del paciente.

Consulta el capítulo [Calidad de nuestros servicios de asistencia sanitaria](#) y conoce mejor cómo garantizamos unos servicios de asistencia sanitaria de gran calidad y mejoramos la experiencia de los pacientes.



# AGENDA ESG

# SOSTENIBILIDAD EN QUIRÓNSALUD

Nos impulsa un propósito: trabajar juntos para construir un futuro sostenible que promueva la salud y el bienestar de todos.

## NUESTROS VALORES

En Quirónsalud, ponemos a las personas en el centro de todas nuestras decisiones y estamos comprometidos con una estrategia corporativa que protege tanto la salud de las personas como del medio ambiente.

Nuestros **valores** son la base que guía nuestra forma de actuar, trabajar y hacer las cosas. Definen quiénes somos hoy y quiénes seremos en el futuro. Determinan nuestra visión de la salud y cómo nos relacionamos con las personas. Nos hacen diferentes y únicos. Son nuestra identidad:

equipo      comprometidos      cercanos      profesionales

Hemos logrado forjar una identidad que refleja el prestigio y la garantía de calidad que nos define como Quirónsalud: la **salud persona a persona**.

## EN EL CENTRO DE NUESTRA ESTRATEGIA

El objetivo primordial de Quirónsalud es brindar a las personas una atención sanitaria de excelencia y calidad. Para ello, estamos impulsando el desarrollo de los tres ejes estratégicos, actualizados en 2023:

Agenda ESG

**SALUD**



Ofrecemos una atención médica de excelencia, garantizando los más altos estándares de calidad. Esto supone un enfoque riguroso en la atención sanitaria, para garantizar tratamientos eficaces y seguros, manteniendo siempre la excelencia de la práctica médica.

**EFICIENCIA**



Este eje muestra el compromiso de Quirónsalud con la gestión eficiente de los recursos, lo que implica una asignación óptima de recursos financieros y humanos, para mejorar la eficiencia operativa y asegurar la sostenibilidad a largo plazo de la compañía y del sector salud.

**EXPERIENCIA DEL PACIENTE**



La experiencia del paciente se aborda de manera holística, considerando la satisfacción y percepción subjetiva de la atención recibida, así como la seguridad, adecuación y eficacia de los procesos clínicos. Nuestra misión es brindar una atención médica de máxima calidad, centrada en el paciente y basada en la excelencia médica. Priorizamos la seguridad y la calidad, y ofrecemos un cuidado personalizado, claro y transparente.

## Agenda ESG

Queremos ir más allá del estricto cumplimiento normativo, avanzando en la formulación de objetivos y compromisos sociales y medioambientales estrechamente ligados a nuestras actividades. Por ello, para desarrollar los ejes estratégicos en cada área de la compañía, hemos definido objetivos concretos que refuerzan y optimizan nuestra **gestión ética y responsable:**

### Compliance legal

- Cumplir con todos los requisitos legales locales, nacionales y europeos, e identificar posibles conductas delictivas dentro de la organización.
- Adaptar nuestras políticas y procedimientos a las nuevas normativas.
- Realizar funciones de prevención, detección y respuesta.

### Pacientes y clientes

- Garantizar la calidad de nuestros servicios y la seguridad de los pacientes.
- Asegurar una experiencia del paciente excepcional a través de la definición y logro de objetivos ambiciosos.
- Liderar las prácticas clínicas de excelencia en nuestros centros, apostando por la investigación y la innovación.
- Proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de nuestros sistemas de información para asegurar la prestación continua de servicios esenciales a nuestros clientes y pacientes.

### Personal y empleo

- Promover la diversidad y la igualdad de oportunidades entre nuestros profesionales, creando un entorno inclusivo y sin discriminación.
- Asegurar la protección y el bienestar de nuestros profesionales en el desempeño de sus labores.
- Proporcionar formación que impulse el crecimiento profesional y personal de nuestros empleados.
- Fomentar el orgullo de pertenencia con iniciativas que nos posicionen como un referente en prácticas innovadoras dentro del sector.

## Agenda ESG

### Medio ambiente

- Maximizar la eficiencia en el uso de recursos como energía, agua, papel y materias primas, contribuyendo a la lucha contra el cambio climático.
- Optimizar la gestión de residuos y avanzar hacia una economía circular.
- Concienciar sobre la responsabilidad medioambiental.
- Buscar fuentes de energía renovables alternativas.
- Optimizar la renovación y la nueva construcción de hospitales para reducir el consumo de energía, agua y materias primas, minimizando también la generación de residuos.

### Subcontratación y proveedores

- Asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y la alineación con los principios y objetivos de la compañía.
- Garantizar el suministro puntual a los hospitales, mejorando la gestión administrativa del proceso transaccional.
- Mejorar los procesos y la gestión de existencias en los hospitales, reduciendo la carga administrativa y optimizando los inventarios.
- Mejorar la trazabilidad del suministro de los productos y servicios adquiridos.
- Establecer un proceso de homologación de proveedores para asegurar relaciones responsables, justas y éticas, adaptadas a las necesidades de nuestro sector y al compliance legal requerido.

### Compromiso social

- Detectar oportunidades y forjar alianzas que nos permitan avanzar de forma más ágil y eficaz.
- Promover la salud y el bienestar de las personas, asumiendo nuestra responsabilidad de contribuir a una sociedad más equitativa.
- Dirigir nuestras acciones hacia objetivos a largo plazo, asegurando que nuestro trabajo satisfaga las necesidades de pacientes, empleados y demás grupos de interés.
- Integrar la acción social en el núcleo de nuestro negocio.

## Agenda ESG

---

### LLEVANDO LA RESPONSABILIDAD DE LA SOSTENIBILIDAD AL MÁS ALTO NIVEL

En 2023, Quirónsalud integró la **Dirección de Sostenibilidad** en su alta dirección, responsabilizándola de coordinar e impulsar las iniciativas de sostenibilidad.

Con esta nueva estructura, se reafirma de manera inequívoca nuestro compromiso con la sostenibilidad y su integración en todas nuestras operaciones. Desde esta nueva dirección, fortaleceremos la gestión de la sostenibilidad a través del desarrollo de políticas, planes y objetivos.

Nuestras acciones para cumplir con nuestros objetivos se detallan en los siguientes capítulos sobre [Medio Ambiente](#), [Social](#) y [Gobernanza](#).

¿Desea conocer cómo integramos la sostenibilidad en la gestión diaria de nuestros hospitales? Consulta nuestro [gráfico interactivo](#).

Este informe proporciona una visión integral de nuestras iniciativas en materia de sostenibilidad. Si deseas profundizar en los datos, cifras y enfoques de gestión, consulta el [Fresenius Non-financial Report 2023](#).

# MEDIO AMBIENTE

Combatiendo el cambio climático	20
Nuestro uso del agua	26
Transición hacia una economía circular	28

Medio ambiente

# NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

En Quirónsalud, hemos asumido el reto del desarrollo sostenible, manteniendo nuestros principios fundamentales de acción ambiental, con el objetivo de construir juntos un futuro sostenible que promueva la salud y el bienestar de todos. Para alcanzar este objetivo, nos centramos en las siguientes líneas de trabajo:

				
Optimización del consumo de energía y lucha contra el cambio climático	Minimización de residuos y transición hacia una economía circular	Optimización del consumo de recursos hídricos	Gestión de la cadena de suministro	Sensibilización y concienciación

Las cuestiones medioambientales y de cambio climático se controlan y gestionan de forma preventiva. En este contexto, llevamos a cabo diversas acciones para controlar y gestionar los efectos presentes y futuros de nuestras actividades en el medio ambiente y abordar los aspectos ambientales significativos.

Encontrarás más detalles sobre nuestros esfuerzos en los siguientes capítulos dedicados a:

- [Cambio climático y energía](#)
- [Gestión del agua](#)
- [Gestión de residuos y economía circular](#)

## COMBATIENDO EL CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático y sus efectos están afectando a Quirónsalud. En nuestros centros de salud, debemos estar preparados para el aumento de temperaturas y el incremento de fenómenos meteorológicos extremos, asegurando así la mejor protección posible para la salud de nuestros pacientes.

El sector sanitario genera aproximadamente el 4,4% de las emisiones netas globales de gases de efecto invernadero (GEI), equivalente a las emisiones anuales de 514 centrales eléctricas de carbón, contribuyendo de esta manera al cambio climático.<sup>1</sup>

El cambio climático representa el **mayor riesgo sanitario** del siglo XXI. Además de influir en la calidad del aire que respiramos, también afecta a la cantidad y calidad del agua dulce y de los alimentos. La mayor incidencia de condiciones meteorológicas extremas también repercute en la salud, especialmente en la de los niños, que crecen en un medio ambiente más insalubre, con temperaturas más elevadas que favorecen la propagación de enfermedades como la malaria y el dengue.

Por consiguiente, considerando el papel fundamental que la sanidad desempeña, como sujeto activo y pasivo del cambio climático, y su responsabilidad sobre las emisiones y la salud de las personas, el sector sanitario debe ser un ejemplo a seguir y un referente en el **proceso de descarbonización**. Esto beneficiará a la sociedad, al medio ambiente y, por ende, a la salud, especialmente la de los más vulnerables.

Por ello, en el marco de nuestro compromiso con la reducción de la contaminación atmosférica y el cambio climático en Quirónsalud, trabajamos para reducir gradualmente nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, identificando áreas y métodos para lograr un cambio transformador. En este contexto, nuestras acciones para alcanzar los **objetivos de reducción de emisiones de GEI** están alineadas con los objetivos climáticos de Fresenius (para más información, consulta el [informe del Grupo](#)) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

Objetivos de reducción de emisiones de GEI:

- Reducción del 50% de las emisiones de GEI de Alcance 1 y Alcance 2 en 2030 (año base: 2020)
- Neutralidad climática (Alcance 1 y Alcance 2) en 2040

<sup>1</sup> El cálculo se basa en la [Huella Climática de la Sanidad](#), según la ONG Health Care Without Harm.

## Cambio climático y energía

### MITIGANDO EL CAMBIO CLIMÁTICO: MAS+

Ante el impacto del cambio climático, colaborar con otras instituciones puede ser esencial para mitigar sus efectos y aumentar la conciencia sobre sus consecuencias. Con el tiempo, se ha evidenciado que el cambio climático afecta directamente la salud de la población, aumentando el número de pacientes con enfermedades relacionadas, como las respiratorias.

Con esta visión se lanzó el proyecto MAS+ en nuestro Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz (FJD), que lidera el desarrollo de soluciones innovadoras en el ámbito de la atención sanitaria. Con este ambicioso proyecto, la FJD busca implementar de manera proactiva iniciativas y proyectos que disminuyan el impacto negativo en el medio ambiente y, por consiguiente, en la salud. Algunos ejemplos de estos proyectos son:

- Digitalización y mejoras tecnológicas: implantación de soluciones innovadoras como la teleasistencia e iniciativas destinadas a reducir el volumen de documentos impresos.
- Procesos de reciclaje de productos farmacéuticos e inhaladores y programas de formación.
- Establecimiento de un suministro energético eficiente y sostenible.
- Mejores prácticas en materia de empleo de gases anestésicos y su sustitución por métodos menos contaminantes.
- Programas de formación en investigación y digitalización.

Las innovadoras iniciativas de la FJD son un referente para otros. Estas iniciativas contribuyen directamente a reducir la huella de carbono y mitigar el cambio climático, lo cual repercute positivamente en la salud de la población, tanto en prevención como en curación.

### PERSPECTIVAS SOBRE MAS+



[Al vídeo online](#)

## Cambio climático y energía

### NUESTRO USO DE LA ENERGÍA

Para disminuir nuestra [huella de carbono](#), apostamos cada vez por las energías renovables. Al mismo tiempo, como operador hospitalario, es vital disponer siempre de suficiente energía para mantener la actividad y brindar la mejor atención posible a nuestros pacientes.

#### AUMENTO DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Para reducir las emisiones de manera sostenible, es esencial contar con una base de datos sólida que nos permita identificar posibles mejoras. Para lograrlo, hemos puesto en marcha el proyecto de **Digitalización y Monitorización Operativa de Edificios** (DOME). Encontrarás más información [aquí](#).

Los **sistemas de climatización** constituyen una parte significativa del consumo total de energía de Quirónsalud. Desde 2021, hemos automatizado la gestión de estos dispositivos, integrándolos en su totalidad en el sistema DOME. Por ejemplo, cuando baja la temperatura exterior, los sistemas ajustan su potencia automáticamente. Esto nos permite adaptarnos mejor a los cambios de temperatura, cada vez más frecuentes, bruscos y extremos, y ahorrar energía mediante un uso más eficiente de esta.

La modernización de los sistemas de climatización con motores de reluctancia y variadores de frecuencia, el reemplazo de quemadores y calderas de gasóleo por calderas de gas natural, entre otras mejoras, junto con la sustitución de la iluminación convencional por iluminación LED, ha sido fundamental para asegurar un uso más eficiente de la energía en nuestros hospitales y centros de salud.

En lo que respecta a las **infraestructuras hospitalarias**, tanto la construcción de nuevos hospitales como la realización de proyectos y reformas se planifican y ejecutan teniendo en cuenta la mejora de la eficiencia energética. Para ello, se ha elaborado un informe corporativo sobre el funcionamiento de los sistemas de control de los centros y el consumo energético, utilizando equipos eficientes, sistemas de control y gestión energética, iluminación LED, colectores solares, paneles fotovoltaicos y otros sistemas de eficiencia energética como la energía geotérmica, siempre que sea posible.

#### EXPANSIÓN DE LAS ENERGÍAS RENOVABLES

Desde 2022, hemos incorporado paneles solares para generar electricidad en nuestros hospitales, como parte de nuestros esfuerzos por reducir el impacto climático y asegurar la sostenibilidad de nuestro suministro energético. El proyecto se inició con un análisis exhaustivo de las opciones, priorizando los centros con suficiente espacio y edificios propios.

**Cambio climático y energía**

**NUESTROS SISTEMAS FOTOVOLTAICOS EN CIFRAS**

A finales de 2023, disponíamos de 10.563 paneles en 19 centros, generando 5,6 GWh, lo que representa el 6% del consumo total de electricidad en estos centros.

Este logro se traduce en la reducción de 1.422 toneladas de CO<sub>2</sub>e en nuestra huella de carbono.



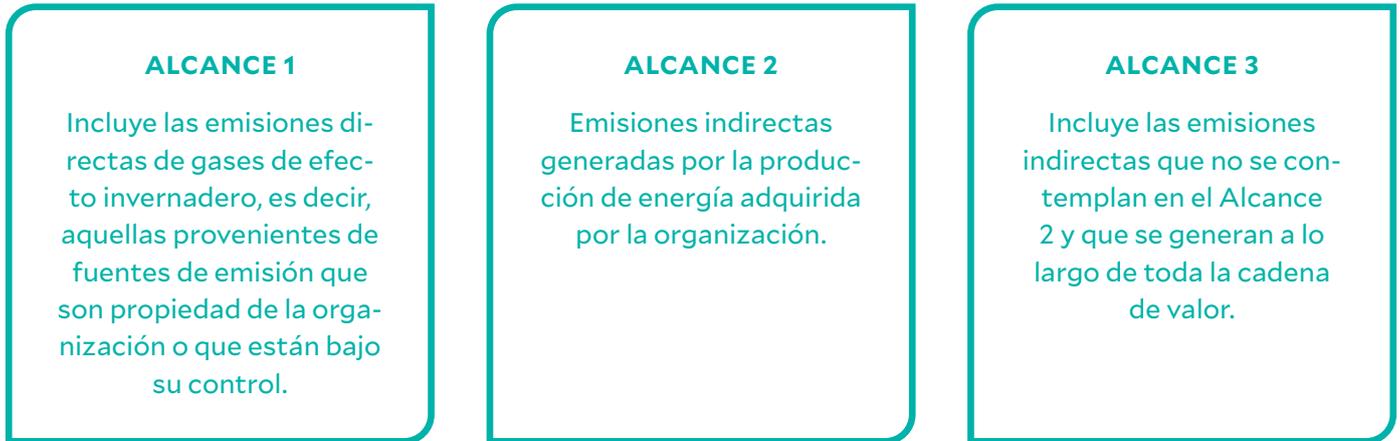
Instalaciones fotovoltaicas en distintas localidades de Quirónsalud.

**HUELLA DE CARBONO**

Dado que el sector sanitario contribuye significativamente a las emisiones totales de GEI, es nuestra responsabilidad establecer y aplicar medidas para reducir nuestra huella de carbono y su impacto en el medio ambiente y la salud de las personas.

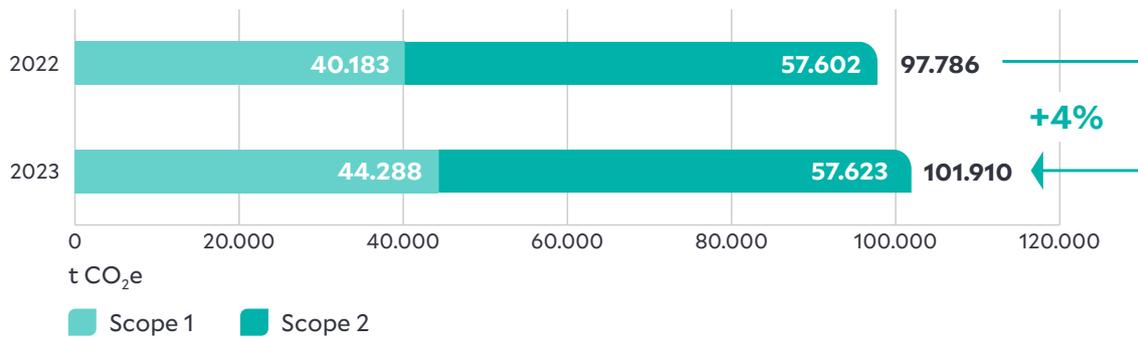
En colaboración con ECODES (entidad acreditada por el Ministerio de Sanidad del Gobierno de España para el cálculo de la huella de carbono en centros sanitarios), desde 2016 calculamos nuestra huella de carbono utilizando la metodología del Protocolo GHG, que distingue tres alcances.

Cambio climático y energía



Los resultados de nuestras emisiones de Alcance 1 y 2 se reflejan en el siguiente gráfico, que también incluye las emisiones del año anterior para facilitar la comparación.

EMISIONES DE ALCANCE 1 Y 2 DE QUIRÓNSALUD



Emisiones de GEI de Quirónsalud estimadas según la metodología desarrollada y publicada por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) de España.

El Alcance 1 incluye el consumo de combustible en edificios y vehículos propios de la organización, las fugas de gases refrigerantes en equipos de aire acondicionado y refrigeración, el uso de gases extintores y el consumo de gases anestésicos e inhaladores. El Alcance 2 abarca nuestro consumo de electricidad, calculado según el enfoque de mercado, aunque también está disponible el enfoque basado en la localización.

### Cambio climático y energía

---

El aumento del 4% en nuestras emisiones se debe principalmente a un incremento en el Alcance 1, impulsado por un mayor consumo de gas natural debido a la incorporación de nuevas instalaciones y al aumento de nuestra actividad. Asimismo, se han identificado nuevas fuentes de emisiones de Alcance 1, como los gases de combustión, otros gases anestésicos no considerados el año anterior y los inhaladores, de ahí el aumento de emisiones.

## NUESTRO USO DEL AGUA

Durante décadas, el consumo de agua ha aumentado en todo el mundo y la escasez de agua está afectando a más regiones como consecuencia del cambio climático. El suministro de agua es vital para nuestras operaciones. Debemos asegurarnos de poder ofrecer el mejor servicio a nuestros pacientes. Por ello, la gestión responsable y sostenible del agua es esencial para Quirónsalud.

### EL USO DEL AGUA EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE

Para nuestros centros, contar con un suministro adecuado de agua potable es esencial para el bienestar y la higiene de los pacientes. Obtenemos agua de la red municipal de acuerdo con las restricciones locales; las mayores cantidades de agua potable son necesarias para las actividades de esterilización en los quirófanos y el cuidado de los pacientes hospitalizados.

Para asegurar que la **calidad del agua** en nuestros hospitales cumpla con nuestros estándares internos y externos, hemos implementado sistemas de gestión y controles específicos. La gestión del agua también está estrechamente relacionada con nuestra gestión de la higiene. Nuestros expertos garantizan que se cumplan tanto nuestros requisitos como los externos.

Hemos implementado **procedimientos de gestión de riesgos** en todas las instalaciones que se activan si se detectan impurezas o si la calidad del agua no cumple con los estándares establecidos, y hemos establecido canales específicos de notificación.

Debido a la vital importancia del uso de agua potable para cumplir con las medidas de higiene y asegurar la seguridad de los pacientes en nuestros centros sanitarios, no se imponen reducciones significativas a la captación de agua. Nuestros estrictos estándares de calidad del agua potable nos impiden reutilizar o emplear agua gris, como la que proviene de duchas o lavabos.

### CÓMO OPTIMIZAMOS NUESTRO CONSUMO DE AGUA

Conscientes de la importancia de proteger los recursos hídricos y realizar un consumo responsable para preservar el medio ambiente, un año más hemos continuado implementando las mejores prácticas para controlar y reducir el uso de agua.

### Gestión del agua

---

- Comprobación de posibles fugas en depósitos e instalaciones
- Instalación de perlizadores en lavabos y duchas
- Ajustes de la presión de descarga de los inodoros
- Instalación de cisternas con mecanismos de descarga de doble pulsador
- Optimización del sistema de riego y selección de plantas que necesitan poca agua

#### NUESTRO CONSUMO DE AGUA

En 2023, empleamos aproximadamente 1,66 millones de m<sup>3</sup> de agua, logrando un ahorro de alrededor del 2% en comparación con el año anterior (2022: 1.696.074 m<sup>3</sup>).

# TRANSICIÓN HACIA UNA ECONOMÍA CIRCULAR

La economía circular supone una transformación innegable del modelo lineal de producción y consumo, repercutiendo en toda la cadena de valor, desde la extracción de materias primas hasta el consumidor final. En Quirónsalud aspiramos a avanzar hacia un modelo de negocio que optimice el uso de recursos, minimice la generación de residuos y reduzca el impacto ambiental de nuestra actividad.

## GESTIÓN EFICIENTE DE LOS RESIDUOS

En el mundo, los recursos naturales son cada vez más escasos. Sólo podemos realizar nuestra actividad de forma sostenible si utilizamos eficientemente las materias primas que precisamos. Esto incluye una gestión responsable de los residuos, ya que contienen recursos valiosos que pueden reciclarse y reutilizarse. En el sector sanitario se imponen estrictos requisitos de higiene, tanto a los materiales utilizados como a la eliminación segura de residuos peligrosos. Garantizamos el cumplimiento de rigurosas directrices internas y controles exhaustivos.

Mediante una gestión de residuos sistemática, tratamos de reducir nuestro consumo de materiales y minimizar la generación de residuos. Para lograrlo, buscamos incrementar la tasa de reciclaje de materiales de embalaje, utilizando principalmente papel y envases ligeros. La meta es impedir que los envases de metal, plástico o tetrapack se mezclen con otros residuos, promoviendo así el reciclaje de estos materiales.

A finales de 2023 comenzamos a revisar el procedimiento de gestión de residuos intrahospitalarios para adaptarlo a estándares de segregación más rigurosos, los cuales se implementarán en 2024. Esto permitirá avanzar en **estandarizar los procesos de gestión de residuos** en todos nuestros centros, asegurando la alineación con el compromiso y la estrategia de residuos de la compañía.

Gestión de residuos y economía circular

**PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA CIRCULAR**

Nos guiamos por los **principios** establecidos por la Comisión Europea, en consonancia con la jerarquía de residuos, para impulsar la transición hacia una economía circular.

**Prevención – Reutilización – Reciclaje – Valorización – Eliminación**

De acuerdo con los principios establecidos, nuestros **principales objetivos** en materia de gestión de residuos son los siguientes:

- Erradicar los riesgos para la salud, las personas y el medio ambiente.
- Lograr una identificación y clasificación adecuada de los residuos.
- Prevenir accidentes laborales durante la manipulación de residuos.

En 2023, ya disponíamos de un **sistema de recogida de datos** que nos permite un seguimiento más eficaz mediante un panel de control.

Los residuos generados por Quirónsalud como resultado de las actividades de los centros, se dividen en cuatro grupos principales que, a su vez, se integran principalmente en dos categorías:

**RESIDUOS NO PELIGROSOS**

- Residuos de origen no sanitario similares a los residuos domésticos
- Residuos de origen sanitario similares a los residuos urbanos

**RESIDUOS PELIGROSOS**

- Residuos biológicos
- Residuos químicos

## Gestión de residuos y economía circular

### RESIDUOS NO PELIGROSOS

Los residuos no peligrosos abarcan los objetos comunes que desecharnos diariamente y que no representan una amenaza inmediata para la salud de las personas. En nuestras clínicas, los residuos no higiénicos, similares a los domésticos, y los higiénicos, similares a los urbanos, se generan y recogen por separado. Esto facilita su posterior tratamiento y reciclaje.

Para facilitar esta separación, nuestros hospitales cuentan con **contenedores específicos para separar** las distintas fracciones reciclables. Estos contenedores se ubican en los lugares donde se generan más frecuentemente estos residuos, como almacenes generales, farmacia, salas de espera y servicios de limpieza. Los residuos no peligrosos son recogidos principalmente por los servicios municipales, salvo en algunos centros donde se gestionan de manera privada.

### RESIDUOS PELIGROSOS

En el ámbito de la gestión de residuos, los peligrosos suponen un problema crítico que requiere atención especial. A diferencia de los residuos no peligrosos, representan una grave amenaza para la salud y el medio ambiente, por lo que requieren una **gestión adecuada**.

El tratamiento de los residuos peligrosos varía según el grupo al que pertenezcan:

#### **Residuos biológicos – Residuos citostáticos – Residuos químicos líquidos – Residuos químicos sólidos**

La seguridad de las personas y del medio ambiente es siempre una prioridad, por lo que en algunos casos está prohibida la reutilización o el reciclaje de los residuos generados. Por ejemplo, los residuos biológicos deben ser esterilizados y los citostáticos incinerados. Los residuos químicos necesitan un tratamiento específico para asegurar su correcta eliminación y la seguridad correspondiente. Debido a la naturaleza de nuestras actividades, la mayor parte de los residuos peligrosos se concentra en el grupo de residuos infecciosos o de riesgo biológico.

### DESPERDICIOS DE ALIMENTOS

En el cuidado de los pacientes, una dieta equilibrada es crucial para su recuperación. Además, deseamos brindar a nuestros familiares y empleados una amplia variedad de alimentos saludables. Estamos firmemente comprometidos con la disminución del desperdicio de alimentos y el uso eficiente de los recursos. En el ámbito de la alimentación, hemos optimizado las existencias de materias primas mediante herramientas de gestión que permiten adecuar los inventarios y reducir el desperdicio de alimentos.

Gestión de residuos y economía circular

**TOO GOOD TO GO**

En 2023, continuamos colaborando con el proyecto “Too Good To Go”, una aplicación móvil que permite a las cocinas y cafeterías de hospitales ofrecer sus excedentes de alimentos no vendidos a los usuarios a un precio reducido.

Desde el inicio de esta colaboración en 2022,

**se han entregado 10.423 packs de comidas**

en 29 centros hospitalarios.

Además, esta colaboración ha aumentado el reconocimiento de la marca, ya que los clientes calificaron su experiencia con una puntuación media de 4,2 sobre 5 en 2023, destacando la relación calidad-precio y el generoso tamaño de las raciones recibidas. El 78% de los usuarios afirmaron que volverían a comprar en la cafetería.



Muestra del pack de comida ofrecido en uno de los centros de Quirónsalud.



# SOCIAL

Prestando servicios de atención sanitaria a millones de personas _____	35
Nuestros pacientes y sus familias _____	42
Transformación digital y ciberseguridad _____	48
La base para el mantenimiento de una alta calidad _____	54
Nuestros empleados: altamente cualificados y apasionados _____	59
Compromiso con la diversidad y la inclusión _____	65

## EN EL CENTRO DE TODO LO QUE HACEMOS: NUESTROS PACIENTES Y NUESTRO EQUIPO

En Quirónsalud, los pacientes son nuestra máxima prioridad, y nuestro principal objetivo es proporcionarles la mejor calidad y experiencia, y tratamientos personalizados.

En 2023, redefinimos la estrategia de la compañía basándonos en tres pilares: **experiencia del paciente, salud y eficiencia**, utilizando la **transformación digital** como herramienta clave para impulsar todos los cambios en nuestro modelo de atención sanitaria. Esta transformación nos permitirá avanzar hacia una asistencia cada vez más ágil, atenta, segura, adecuada y fiable.

Conscientes del impacto de nuestro sector, y de nuestra compañía en particular, estamos comprometidos con estrategias y acciones que aseguran el cumplimiento normativo y fomentan iniciativas proactivas que nos mantienen a la vanguardia, contribuyendo al progreso de la sociedad.

El **talento es el motor** de nuestra compañía, por eso apostamos siempre por potenciar a nuestro equipo humano, los profesionales que forman la plantilla de Quirónsalud y que son nuestro mayor activo. En Quirónsalud, promovemos la diversidad y cultivamos el bienestar y el desarrollo profesional de nuestros empleados, fortaleciendo sus habilidades y capacidades, y elevando su sentimiento de orgullo de pertenencia a la empresa.

La acción social sigue siendo fundamental para nosotros, y demostramos nuestro compromiso con la sociedad mediante proyectos e iniciativas de colaboración en el campo de la salud. La Fundación Quirónsalud sigue liderando programas y acciones solidarias en el ámbito de la salud, destinados a apoyar a nuestros pacientes, familias y colectivos vulnerables.

## Social

---

Para más información sobre estos aspectos tan relevantes de nuestra actividad, consulta los siguientes capítulos:

- [Acceso y accesibilidad](#)
- [Calidad de nuestros servicios de asistencia sanitaria](#)
- [Transformación digital y ciberseguridad](#)
- [Investigación e innovación](#)
- [Desarrollo y bienestar de los empleados](#)
- [Diversidad e igualdad de oportunidades](#)

## Acceso a nuestros servicios

## PRESTANDO SERVICIOS DE ATENCIÓN SANITARIA A MILLONES DE PERSONAS

En España, Quirónsalud es el mayor Grupo hospitalario privado. Ser los más grandes nos impulsa a ser los mejores, y cada día nos esforzamos para lograr este objetivo.

### TRABAJANDO POR LA EXCELENCIA EN EL CUIDADO DEL PACIENTE

En Quirónsalud ofrecemos cada año asistencia sanitaria a cerca de 6,5 millones de personas en nuestros hospitales de **España y Colombia**, y prestamos servicios de salud y seguridad laboral también en otros países como Portugal, Argentina, Perú, Chile, México, Panamá y Estados Unidos a través de nuestra filial Quirónprevención. Nos dedicamos principalmente a la gestión de hospitales y centros médicos, así como a los servicios de salud y seguridad laboral.

Gestionamos

**57** hospitales,

**10** hospitales universitarios,

más de **100** centros médicos,

y unos **300** centros de prevención.

Acceso a nuestros servicios

EMPLAZAMIENTOS DE NUESTROS HOSPITALES

España



Nuestras actividades comerciales en 2023 se resumen en:



Acceso a nuestros servicios

Aprox. **1,9** millones  
de estancias hospitalarias

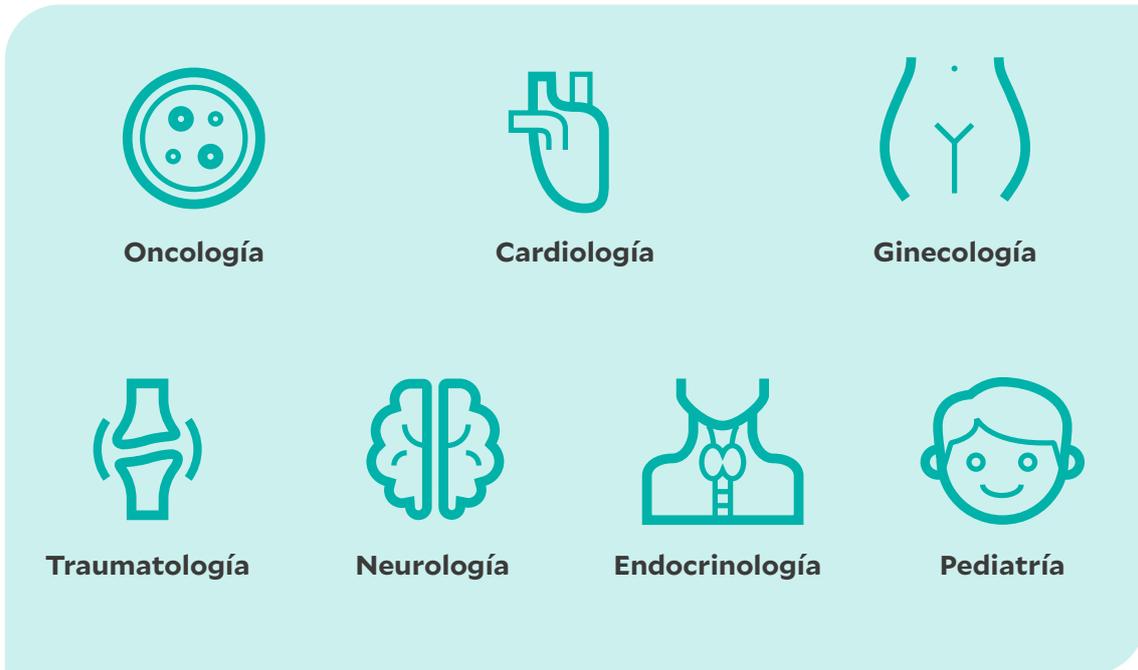
Aprox.  
**3,6**  
millones  
de emergencias

Aprox.  
**546**  
mil  
intervenciones

Aprox. **49** mil  
nacimientos

Gracias a nuestra red de hospitales y centros médicos, al equipo de profesionales sanitarios más respetados y a la tecnología más avanzada, ofrecemos todas las **especialidades médicas**, proporcionando una atención integral al paciente, siendo un referente en las áreas de:

Acceso a nuestros servicios



¿Quieres conocer cómo garantizamos la alta calidad de nuestros servicios de atención sanitaria? Echa un vistazo al capítulo [Calidad de nuestros servicios de asistencia sanitaria](#).

UNA ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD A NUESTROS SERVICIOS

En Quirónsalud hemos iniciado una ambiciosa transformación de la atención sanitaria en todos nuestros hospitales. Esta transformación se centra en implementar un enfoque de **asistencia basada en el valor**, con el objetivo de mejorar tanto los resultados de salud como la experiencia del paciente.

Hemos creado una estrategia multicanal para facilitar el acceso de los pacientes a nuestros servicios, tanto de manera presencial como mediante canales digitales. Los trámites administrativos, como solicitar una cita o revisar la documentación relevante, se gestionan de manera más fácil y rápida. Gracias a nuestra apuesta por la digitalización, los pacientes pueden contactar directamente con nuestros médicos, programar consultas online y seguir su tratamiento.

La integración de la **información estructurada** obtenida a través de la digitalización en un nuevo modelo de atención sanitaria busca aumentar la eficacia y permitir a los profesionales de la salud atender de manera más eficiente a un mayor número de pacientes. Apostamos por incrementar la eficiencia para ofrecer a nuestros pacientes un acceso más ágil, transparente, seguro y centrado en sus necesidades.

### Acceso a nuestros servicios

---

En este contexto, seguimos trabajando en optimizar procesos y desarrollar nuevas tecnologías que nos permitan mejorar la experiencia de los pacientes, ofreciendo resultados sanitarios superiores y reduciendo los tiempos de espera para acceder a nuestros servicios y recibir un diagnóstico y tratamientos. Monitorizamos estos tiempos de espera para mejorar continuamente la eficiencia de nuestros procesos y desarrollar nuevas soluciones.

Asimismo, hemos definido numerosos indicadores de rendimiento de la compañía vinculados al acceso a la atención sanitaria. En nuestro servicio de urgencias monitorizamos cada paso del proceso, desde el ingreso hasta el alta, llevando un control muy estricto de la duración de este. También hemos implementado el triaje avanzado y la solicitud protocolizada de pruebas para ciertos procesos, reduciendo así la duración del proceso. Para las consultas externas, además de las tradicionales consultas presenciales, ofrecemos acceso a través del hospital digital y consulta digital, siempre a elección del paciente.

Se persiguen objetivos específicos, como garantizar el acceso a una consulta médica o a una prueba en menos de siete días desde su solicitud. Estos son algunos ejemplos de los indicadores clave de rendimiento que seguimos:

#### Consultas externas:

- Porcentaje de consultas o pruebas médicas iniciales realizadas en menos de 7 días
- Tiempo de espera para la consulta < 15 minutos
- Porcentaje de resolución en primeras consultas

#### Servicio de Urgencias:

- Primera atención médica < 20 minutos

¿Quieres saber más? Consulta nuestros capítulos [Transformación digital y ciberseguridad](#) y [Calidad de nuestros servicios de asistencia sanitaria](#).

## Acceso a nuestros servicios

### ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

La accesibilidad universal implica que todos los entornos, bienes, productos y servicios deben ser accesibles para todas las personas **de manera autónoma, segura y eficiente**, para garantizar que nadie tenga que interrumpir sus actividades por problemas de accesibilidad.

El concepto de accesibilidad universal ha evolucionado para abarcar tanto los entornos físicos como los digitales. Somos conscientes de la importancia que tiene la accesibilidad. Es un aspecto fundamental en nuestros nuevos proyectos, en los que aplicamos todos los requisitos legales de accesibilidad.

Uno de nuestros proyectos destacados es el Portal del Paciente de los hospitales Quirónsalud, una aplicación desarrollada internamente para brindar una atención continua e integral al paciente fuera del hospital. Esta herramienta digital ha sido recientemente galardonada con la **máxima acreditación** de accesibilidad para personas con discapacidad y necesidades especiales.

## MÁS ALLÁ DE NUESTRA ACTIVIDAD PRINCIPAL

Nuestro objetivo es mejorar la salud y el bienestar de las personas, promoviendo estilos de vida saludables y participando en diversas iniciativas sociales, conscientes de **nuestra responsabilidad social** y de nuestra capacidad para contribuir al desarrollo sostenible.

También reconocemos que nuestra contribución social se basa en el impacto que podemos generar en la sociedad **a través de nuestras propias actividades**. Queremos compartir recursos, conocimientos y experiencia para solidarizarnos con la sociedad en la que operamos y generar un impacto positivo en ella.

Las **iniciativas sociales** son realizadas por los propios hospitales y, en muchos casos, en colaboración con entidades sociales a nivel nacional o local. Se han emprendido y se impulsarán numerosas iniciativas en este sentido.

Asimismo, la **Fundación Quirónsalud** encarna nuestro firme compromiso de mejorar la sociedad de manera transparente, innovadora y sostenible, y comprometida con las personas. Su misión es **promover la salud en todas sus formas**, tanto a nivel individual como en grupos sociales, mediante acciones en investigación, educación, trabajo social de proximidad y actividades comunitarias, desarrollando proyectos basados en seis líneas de acción:

## Acceso a nuestros servicios

### Cooperación internacional – Hábitos saludables – Generación de conocimientos – Apoyo a pacientes y familiares – Apoyo a la docencia y la investigación – Voluntariado corporativo

A continuación, presentamos algunas de las actividades realizadas en 2023.

#### RECETA ENERGÍA

En 2023, la Fundación Quirónsalud y la Naturgy Foundation continuaron trabajando en el proyecto “Receta energía”. El proyecto apoya específicamente a las personas con enfermedades crónicas que utilizan equipos médicos eléctricos en casa y no pueden asumir los costes energéticos que esto conlleva. El objetivo de este apoyo es asegurar la continuidad del tratamiento y mejorar la salud de los afectados.

La compañía está impulsando además el uso de energías renovables en los hospitales, instalando paneles solares en las cubiertas, con el objetivo de destinar el ahorro económico generado a este fin social. De este modo, se crea un **fondo de ayuda directa** para cubrir los gastos energéticos del grupo de pacientes beneficiarios, permitiéndoles recibir un tratamiento sin sobrecostes, mejorando así su salud.

#### LLEGANDO A LAS COMUNIDADES MÁS VULNERABLES

Apoyamos proyectos de colaboración, poniendo nuestra experiencia y recursos al servicio de pacientes sin acceso a los tratamientos que necesitan, ya sea por falta de medios económicos o porque en sus países de origen no cuentan con los recursos necesarios y/o profesionales cualificados.

En 2023, mantuvimos nuestra colaboración con la **Fundación Recover** en los siguientes programas y actividades:

- Apoyo a centros de salud: refuerzo de infraestructuras y construcción de unidades de maternidad y salud mental en Camerún
- Suministro de equipos
- Formación online
- Campañas de formación sobre el terreno

Mediante la convocatoria de **ayudas a la cooperación** de la Fundación Quirónsalud, hemos respaldado 25 programas para colectivos vulnerables en África y Sudamérica, con el objetivo de mejorar la salud y las condiciones de vida de estas comunidades.

Además, varios de nuestros hospitales colaboran con diversas entidades sociales en campañas y misiones humanitarias en distintos países.

## NUESTROS PACIENTES Y SUS FAMILIAS

Todos nuestros esfuerzos se centran en los pacientes. Nuestro objetivo es proporcionar en todo momento la mejor atención y tratamiento, adoptando un enfoque integral que tenga en cuenta la satisfacción y experiencia del paciente, así como la seguridad, idoneidad y eficacia de los procesos, todo ello basado en los estándares más altos.

El **sistema de gestión de la calidad** comprende la definición y ejecución de un **plan anual**, con objetivos específicos, seguimiento de los indicadores clave de rendimiento, desarrollo de proyectos, reingeniería de procesos, integración en las actividades de la compañía y formación continua, culminando en auditorías internas y externas, y la obtención de certificaciones y acreditaciones de organismos externos reconocidos.

Nos centramos en tres áreas:

- Seguridad y adecuación de la práctica clínica
- Experiencia del paciente
- Excelencia y calidad en la prestación de servicios



La cercanía a nuestros pacientes es una de nuestras máximas prioridades.

## SEGURIDAD Y ADECUACIÓN DE LA PRÁCTICA CLÍNICA

La seguridad y la adecuación del tratamiento son fundamentales para garantizar el mejor servicio posible a nuestros pacientes. Fieles a nuestro compromiso con la excelencia en la atención médica, la salud y la seguridad clínicas, constituyen un pilar esencial de nuestro enfoque, que abarca:

### PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD DE LOS PACIENTES

A través de una atención personalizada y segura que garantice una correcta predicción diagnóstica, así como la adecuación de pruebas y tratamientos, con una marcada proactividad por parte de los profesionales en la atención prestada.

### LA MEDICINA BASADA EN EL VALOR COMO EJE CENTRAL DE NUESTRO ENFOQUE ASISTENCIAL

Queremos ofrecer servicios médicos que no solo sean eficaces y de alta calidad, sino que también aporten un valor significativo a la vida de los pacientes. A través de la evaluación constante de los resultados y la adaptación continua de nuestras prácticas, buscamos optimizar la relación entre los resultados sanitarios y los costes asociados.

### LA SEGURIDAD CLÍNICA COMO MÁXIMA PRIORIDAD

Evaluamos y gestionamos de manera continua los riesgos relacionados con la salud y la seguridad de los pacientes, desarrollando políticas operativas básicas y criterios directivos dentro de la compañía para prevenir y mitigar los riesgos inherentes a la atención sanitaria.

## NUESTRA ESTRATEGIA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Hemos implementado una estrategia de seguridad del paciente que revisamos y adaptamos periódicamente, asegurando así una **asistencia de alta calidad** en nuestros hospitales y garantizando la **seguridad del paciente**. Esta estrategia abarca todas las áreas que influyen directamente en la seguridad del paciente e integra nuevos enfoques adaptados a procesos asistenciales específicos e innovadores.

Las **líneas de acción** del plan se implementan en los centros de Quirónsalud mediante diversas metodologías, como la inclusión de la seguridad y la adecuación de la práctica clínica en los objetivos anuales de gestión, fomentando así la armonización con las políticas y procedimientos de la compañía.

## Calidad de nuestros servicios sanitarios

---

En 2023, en el marco del plan anual de calidad, se establecieron 19 estándares de seguridad del paciente, incluyendo aspectos como la cirugía segura y la seguridad de la medicación. Además, elaboramos y actualizamos protocolos corporativos para mejorar continuamente la prevención de daños a los pacientes y alinear las prácticas de Quirónsalud con las últimas recomendaciones de organismos externos reconocidos. Además, continuamos fomentando la integración de la cultura de seguridad del paciente entre nuestros empleados.

### NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

Registramos de manera sistemática los **incidentes relacionados con la seguridad del paciente**, ya que reflejan el nivel de cultura de seguridad de un centro. La notificación de incidentes refleja el compromiso de nuestros profesionales y su esfuerzo por ofrecer la mejor atención posible. Un elevado índice de notificación es característico de organizaciones seguras y de confianza.

Nuestro sistema de notificación de incidentes nos permite extraer lecciones y aplicar mejoras en los procesos. Las prácticas y mejoras más relevantes se comparten con todos los centros de la compañía, multiplicando exponencialmente su impacto potencial de mejora.

La **rápida gestión** de los casos notificados es crucial para garantizar un alto nivel de seguridad de los pacientes. Por término medio, los casos se tramitan en 19 días y se resuelven en 26 días.

### MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LA PRÁCTICA CLÍNICA

En 2023, continuamos profundizando en el **análisis de la casuística** de nuestros hospitales utilizando la información del Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD). El análisis de la casuística consiste en estudiar los casos tratados para extraer conclusiones sobre la evolución de la enfermedad y mejorar futuros tratamientos. Monitorizamos mensualmente los indicadores de calidad de la práctica clínica para mejorar nuestros procesos.

## Calidad de nuestros servicios sanitarios

### ANÁLISIS DE LA MORTALIDAD HOSPITALARIA

Este análisis se lleva a cabo utilizando indicadores de calidad de la hospitalización (IQI), que evalúan la mortalidad en una serie de patologías y procedimientos de gran relevancia por su volumen.

Las desviaciones son analizadas por los comités de morbimortalidad y seguridad del paciente de cada hospital.

### ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

Este análisis se lleva a cabo utilizando los indicadores de seguridad del paciente de la AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality) y monitorizando el indicador de fracturas de cadera operadas dentro de las primeras 48 horas tras el ingreso.

En 2023, el 84,2% de las fracturas de cadera se trataron en 48 horas, superando el 83,4% registrado el año anterior.

## EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Buscamos mejorar la atención al paciente situando sus necesidades y expectativas en el centro de nuestras estrategias y acciones, aportando un valor adicional: la **salud persona a persona**. Para lograrlo, adoptamos una visión integral de la experiencia del paciente, con un enfoque médico personalizado, innovador y centrado en ofrecer la máxima calidad. Mejorar la experiencia del paciente es una **prioridad** para Quirónsalud, y aspiramos a convertirnos en el referente en este ámbito.

## Calidad de nuestros servicios sanitarios



Es importante tomarse tiempo.

### LOS COMENTARIOS DE NUESTROS PACIENTES Y SUS FAMILIAS NOS AYUDAN A MEJORAR

Para atender las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familias, realizamos evaluaciones continuadas de satisfacción y disponemos de un eficaz sistema de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Realizamos encuestas periódicas a los pacientes que han sido atendidos en régimen de hospitalización, ambulatorio o de urgencias. 48 horas después de una atención en el hospital, enviamos un correo electrónico a los pacientes preguntándoles si recomendarían el hospital y sus servicios. En cada área asistencial, realizamos un **análisis detallado de la trayectoria del paciente** para evaluar su experiencia en cada etapa del proceso. Esto permite a cada hospital identificar tanto los aspectos mejor valorados como los menos valorados, y actuar en consecuencia.

Los resultados se transfieren al **Net Promoter Score** (NPS).

NPS EN 2023:

**67,2**

## Calidad de nuestros servicios sanitarios

---

A partir de nuestros resultados de 2023, nos hemos propuesto alcanzar un NPS de 65 en 2024.

Las **reclamaciones, quejas y sugerencias** de los pacientes constituyen una valiosa fuente de información sobre su percepción y satisfacción con la atención recibida. Representan una oportunidad para identificar áreas de mejora en los servicios y funcionan como una potente herramienta de fidelización, ya que una gestión adecuada de reclamaciones, quejas y sugerencias influye más en la satisfacción y lealtad de los pacientes que otras medidas de mejora de la calidad percibida. Respondemos a la mayoría de las reclamaciones y quejas en menos de 15 días naturales.

## GARANTIZAR TRATAMIENTOS DE ALTA CALIDAD

El sistema de gestión de Quirónsalud se basa en los estándares más exigentes de calidad, seguridad del paciente y gestión medioambiental y energética, cuyos principios son los siguientes:

- Una estrategia común basada en la experiencia y la seguridad de los pacientes.
- Transparencia, facilitando la comprensión y fiabilidad de los resultados.
- Evaluación comparativa de información, proyectos y resultados para impulsar la mejora continua en hospitales, servicios centrales y empresas del Grupo.
- La implicación y participación de todos los profesionales en el sistema de gestión.

Evaluamos otros indicadores clave que nos ayudan a **monitorizar la calidad del tratamiento**. Por ejemplo, cada tratamiento hospitalario se evalúa utilizando datos comparativos y puntos de referencia nacionales para su comparación. Todos los meses supervisamos los indicadores ajustados de mortalidad, complicaciones, tasa de sustitución y duración media de estancia ajustada. El objetivo es superar la media en cada indicador correspondiente

## FORMACIÓN CONTINUA EN PRO DE LA EXCELENCIA

En Quirónsalud, la formación continua es esencial para garantizar que, como equipo, sigamos **expandiendo nuestros conocimientos y habilidades** de manera constante. Los cursos de formación abarcan **temas básicos**, como la aplicación de normas de higiene y la comunicación con los pacientes, así como la seguridad del paciente y temas específicos para cada función.

Para detalles específicos sobre el desarrollo de los empleados, consulta el capítulo [Desarrollo y bienestar de los empleados](#).

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CIBERSEGURIDAD

Este año hemos redefinido la estrategia de la compañía basándonos en tres pilares: experiencia del paciente, salud y eficiencia. La transformación digital es la herramienta clave que nos apoya en todos los cambios que estamos realizando en el modelo asistencial. Esta transformación nos permitirá avanzar hacia una asistencia cada vez más ágil, atenta, segura, adecuada y basada en el valor.

## DEFINIENDO LA MEDICINA DEL FUTURO

Es evidente que la digitalización, que algunos de nuestros centros han liderado, ha llegado para quedarse y ayudar a transformar nuestros procesos asistenciales, haciéndolos más ágiles y transparentes, más seguros y centrados en el paciente.

Estamos **impulsando la transformación digital en varios niveles**, desarrollando aplicaciones digitales y nuevas estrategias informáticas y de procesos para profesionales sanitarios y pacientes, con el objetivo de mejorar la calidad del tratamiento y la vida de nuestros pacientes. Esto se logra, por ejemplo, mediante videoconferencias y chats que permiten a los pacientes compartir su estado de salud, así como a través de protocolos y pruebas estandarizadas para ciertos diagnósticos.

El resultado es una extraordinaria Trayectoria Digital del Paciente, que implica la digitalización de numerosos procesos interdependientes y aplicaciones digitales como el Portal del Paciente y la historia clínica electrónica.

Hemos digitalizado diversos procesos de atención como parte de la **Trayectoria Digital del Paciente**. Estos facilitan que, en casos específicos, los exámenes de laboratorio necesarios se adelanten antes de la consulta de tratamiento. La disponibilidad en tiempo real de los resultados de pruebas y datos de los pacientes permite que el 30% de nuestros pacientes sean dados de alta directamente tras la consulta inicial, con su problema de salud diagnosticado y un plan de tratamiento. En el caso del proyecto HOPE, los pacientes oncológicos reducen su estancia en el hospital a solo dos horas, comparado con las ocho previas.

## Transformación digital y ciberseguridad

También buscamos reducir la saturación de los servicios de urgencias mediante un Programa de Urgencia Digital. Tras una evaluación inicial, los pacientes con patologías de baja complejidad podrían ser atendidos por videoconferencia. Esto alivia la carga clínica, reduce el tiempo de espera del paciente y acorta la duración total de la atención.

¿Buscas más información? Echa un vistazo a nuestro artículo destacado sobre [Descongestionando el servicio de urgencias](#).

### LA INFORMACIÓN MÁS IMPORTANTE EN UN ÚNICO PUNTO

La **historia clínica electrónica del paciente** contiene toda la información esencial para su tratamiento: informes médicos, hallazgos e imágenes clínicas completas, además de la documentación de enfermería y medicación. En cerca de la mitad de nuestras clínicas, las soluciones de software integradas ya emiten alertas sobre posibles interacciones medicamentosas. Esto incrementa aún más la seguridad de nuestros pacientes.

### TODO EN UNO: CASIOPEA

Casiopea es un ecosistema digital que revoluciona el modelo de atención sanitaria. En 2020 lanzamos nuestro proyecto Casiopea con el objetivo de implementar una plataforma de sistemas que nos permita gestionar todos nuestros procesos de forma centralizada. Nuestro ya de por sí avanzado nivel de digitalización mejorará con aplicaciones aún más innovadoras.

Objetivos del sistema digital de gestión asistencial y Portal del Paciente de Casiopea:

- Fomentar una medicina basada en el valor
- Estandarizar y digitalizar los procesos
- Mejorar la seguridad de los pacientes
- Conectar a pacientes, médicos y centros más allá de sus muros, garantizando una atención global e integral para los pacientes
- Maximizar el bienestar de los pacientes, mejorando así su experiencia

La implementación completa del proyecto en todos los hospitales de Quirónsalud está prevista para el año 2024.

## Transformación digital y ciberseguridad



Casiopea asiste a nuestros pacientes durante su estancia en el hospital.

### CASIOPEA

Casiopea ha revolucionado el sistema de atención sanitaria con un ecosistema digital que integra diversas aplicaciones funcionales, colocando al paciente en el centro de los procesos médicos. Aplicaciones como:

- **Smart Rooms** o habitaciones inteligentes para mejorar la experiencia de los pacientes ingresados, equipadas con paneles táctiles digitales que permiten seguir su proceso médico, mantenerse conectados con sus familiares y disfrutar de opciones de ocio.
- El **Portal del Paciente**, que conecta a pacientes, médicos y centros de Quirónsalud, y que permite no solo consultar información, sino también realizar acciones relacionadas con los procesos médicos de los pacientes.
- La **Autoadmisión**, mediante la cual el paciente se puede “auto registrar en el centro” sin tener que hacer cola en el mostrador.
- La **Mobility App**, para médicos, les permite realizar diferentes acciones con los pacientes durante su proceso de atención: mantener consultas a distancia, solicitar pruebas y ver resultados, emitir recetas médicas y dar el alta, entre otras actuaciones con los pacientes.

## Transformación digital y ciberseguridad

- **Tele dermatología**, las imágenes tomadas por personal especializado se envían a dermatólogos (el servicio médico más solicitado en España), permitiendo el diagnóstico de patologías a distancia. En caso de patología grave, se activa un protocolo de intervención rápida.
- **El proyecto HOPE** simplifica los procesos de tratamiento oncológico, mejorando la coordinación y el flujo de pacientes mediante un modelo de atención integral, mejorando la programación y reduciendo los tiempos de espera gracias a la digitalización de procesos, y minimizando las tareas administrativas a través de procesos automatizados. HOPE no solo optimiza los procesos de quimioterapia, sino que también acompaña al paciente en casa.
- **El Programa de Urgencias Digitales** ofrece consultas en línea con un médico que prescribe las pruebas necesarias durante el proceso de emergencia, reduciendo los tiempos de espera y permitiendo la interconexión y la redistribución de capacidades entre hospitales.
- Casiopea unifica todos los dispositivos médicos e incorpora los principales parámetros clínicos para monitorizar el riesgo de mortalidad y complicaciones en las UCIs, ofreciendo una **atención integral del paciente** en UCIs y quirófanos.
- **Clinicoder**, para la codificación clínica en CIE-10, incluye IA para el reconocimiento de la información contenida en los informes clínicos.

Casiopea conecta a hospitales y profesionales en una red que trasciende las paredes del hospital, humanizando la atención sanitaria y mejorando la experiencia de nuestros pacientes, al tiempo que adoptamos una **medicina basada en el valor**.

## AVANZANDO HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Hemos establecido objetivos corporativos para todos nuestros hospitales, incluyendo metas de digitalización. Cada hospital implementa estos objetivos y evalúa su progreso. Para respaldar esto, los hospitales avanzan en digitalización en cuatro fases:

1. La introducción de nuevas herramientas
2. La transformación digital
3. La transformación del modelo de atención sanitaria
4. La atención sanitaria líquida

**Transformación digital y ciberseguridad**

En cada fase, evaluamos diversos indicadores clave de rendimiento (KPI) para determinar cuándo un hospital está preparado para avanzar a la siguiente etapa.



La digitalización permite a nuestros expertos intercambiar información desde cualquier lugar.

**NUESTROS OBJETIVOS Y LOGROS**

Nuestro objetivo principal es expandir nuestro sistema digital de gestión de la atención sanitaria y el Portal del Paciente de Casiopea.

Además, nos hemos propuesto digitalizar el 80% de los siguientes procesos de aquí a 2024:

- Organización de pruebas médicas, citas y cirugías  
2023: 74,1%
- Firma de formularios de consentimiento informado  
2023: 51,6%
- Listas de verificación quirúrgica  
2023: 66,0%

## Transformación digital y ciberseguridad

---

### GARANTIZANDO LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL PACIENTE

Nuestra avanzada infraestructura tecnológica nos permite implantar la digitalización en todos nuestros centros, ofreciendo a los profesionales sanitarios y a los pacientes una serie de sistemas y equipos que garantizan una atención de máxima calidad. Sin embargo, somos conscientes de los **riesgos cibernéticos asociados**, como la sustracción y divulgación de datos personales y del paciente, la exposición de secretos comerciales, y los ataques y fallos en nuestras infraestructuras y aplicaciones informáticas.

Estos riesgos ocurren a través del malware, o la manipulación selectiva de la información. Abordamos estos riesgos fortaleciendo constantemente nuestra **resistencia** a los ciberataques y reduciendo nuestros riesgos cibernéticos para proteger a nuestros pacientes.

Para hacer frente al panorama actual de las ciberamenazas, nuestra Oficina de Seguridad, cuyo principal objetivo primordial es proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y autenticidad de nuestros sistemas y su información asociada, ha puesto en marcha una serie de medidas destinadas a incrementar el nivel de sofisticación de la organización en materia de ciberseguridad, lo que nos permite cumplir con los requisitos normativos y reducir nuestro riesgo de ciberseguridad.

Hemos establecido una **estrategia de certificación** que acredita y respalda este compromiso con la seguridad y el cumplimiento normativo, para reforzar y demostrar así nuestro compromiso con la ciberseguridad, proporcionando a diversos centros una certificación basada en estándares como la ISO 27001 sobre sistemas de gestión de la seguridad de la información, el ENS (Marco Nacional de Seguridad) y la ISO 22301 sobre gestión de la continuidad del negocio.

## Investigación e innovación

## LA BASE PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA ALTA CALIDAD

El compromiso con la investigación y la innovación en los hospitales Quirónsalud es esencial para ofrecer la máxima calidad asistencial, facilitar el acceso a los tratamientos más avanzados y fomentar el desarrollo profesional mediante la formación en tecnología y terapias de vanguardia. Además, contribuye a estandarizar y optimizar los procesos y procedimientos.

### DATOS Y CIFRAS

En 2023, 36 de nuestros 57 hospitales participaron en proyectos científicos. Llevamos a cabo **más de 1.500 estudios**, de los cuales el 79% fueron patrocinados por la industria y aproximadamente el 6% recibieron financiación pública. El 11% fueron estudios sin financiación adicional.

La **oncología** ha sido el área de investigación más destacada, abarcando aproximadamente el 55% de todos los ensayos clínicos realizados.

En 2023, obtuvimos aproximadamente 6 millones de euros de financiación pública para nuestras actividades de investigación clínica en España, en comparación con los cerca de 9 millones de euros recibidos en 2022.

### LOGROS RECIENTES

Hemos desarrollado nuevas funcionalidades para **optimizar nuestra herramienta de gestión de ensayos clínicos**. La herramienta permite monitorizar los indicadores clave de rendimiento (KPI) y elaborar informes mensuales. Las mejoras implementadas en 2023 nos permitieron aumentar el control sobre la información registrada en la plataforma, incrementando así la fiabilidad de los datos. Esto nos permite identificar incidencias y aprovechar oportunidades. Además, constituye una base sólida para futuras decisiones.

Al igual que en años anteriores, continuamos avanzando en las acciones orientadas a expandir nuestras actividades de investigación. Hemos desarrollado un **proyecto para optimizar la gestión de la investigación clínica y organizativa**, alineando la investigación con nuestra estrategia empresarial centrada en la salud, la experiencia del paciente y la eficiencia.

## Investigación e innovación

Actividades desarrolladas en 2023:

- Identificación de los diferentes subprocesos implicados en la investigación clínica
- Definición de las partes implicadas
- Creación de grupos de trabajo multidisciplinares
- Aplicación de medidas de optimización durante los subprocesos de negociación de contratos

El proyecto nos permite optimizar y automatizar los procesos, mejorando la gestión, la calidad y los resultados de la investigación. Además, atrae a la industria, generando más proyectos de investigación, y favorece la retención del talento.

### MEJORANDO LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN MEDIANTE COOPERACIONES

Quirónsalud participa en varios proyectos de investigación europeos. Esta forma de colaboración internacional permite reunir experiencia especializada y construir bases de datos más amplias. Entre los proyectos en los que participamos se incluyen:

#### ProCAncer-I

El proyecto tiene como objetivo abordar cuestiones cruciales relacionadas con la gestión del cáncer de próstata a lo largo del ciclo de la enfermedad. Además, busca desarrollar una infraestructura novedosa que permita la experimentación con soluciones basadas en IA para mejorar el diagnóstico, tratamiento y seguimiento, contribuyendo a una gestión más precisa y personalizada del cáncer.

Para más información, haz clic [aquí](#).

#### PROFID

El objetivo final es prevenir con éxito la mayoría de los eventos catastróficos de muerte súbita cardíaca que ocurren después de un infarto de miocardio. De este modo, PROFID busca cerrar la brecha en la práctica clínica actual en cuanto a la protección contra la muerte súbita cardíaca tras un infarto de miocardio.

Para más información, haz clic [aquí](#).

## Investigación e innovación

### EBRAINS

EBRAINS ofrece una infraestructura de investigación digital que impulsa la colaboración entre las principales organizaciones e investigadores en neurociencia, salud cerebral y tecnologías afines, acelerando así los avances en estos campos.

Para más información, haz clic [aquí](#).

### SUNRISE

Mientras Europa se recupera de la pandemia de COVID-19, sus ciudadanos y gobiernos miran hacia el futuro para evaluar y fortalecer las estructuras vitales de la sociedad. El proyecto SUNRISE busca asegurar una mayor disponibilidad, fiabilidad y continuidad de las infraestructuras críticas en Europa, abarcando sectores como el transporte, la energía, el agua y la atención sanitaria.

Para más información, haz clic [aquí](#).

Hemos emprendido nuevas iniciativas en el ámbito del aprendizaje con el objetivo de **mejorar la formación de nuestros profesionales de la investigación:**

- Primera edición del **Máster en Gestión de Investigación Clínica**, lanzado en colaboración con la Universidad Europea de Madrid.
- **Programa de formación sobre ensayos clínicos** organizado en colaboración con Roche. El programa incluye cinco módulos de formación en línea, de los cuales dos también se imparten de forma presencial en el Hospital Universitario Quirónsalud Madrid y el Hospital Quirónsalud Barcelona.

## RESONANCIAS MAGNÉTICAS SIN HELIO

El encarecimiento del helio registrado en los últimos años representa una amenaza para la sostenibilidad de los servicios de diagnóstico por imagen. Este elemento químico es esencial en todos los equipos de resonancia magnética, ya que enfría los poderosos superconductores que permiten generar imágenes de diagnóstico de alta precisión. Sin embargo, la creciente escasez de este material en la corteza terrestre y su elevado precio podrían comprometer el funcionamiento habitual de muchos servicios de radiología.

## Investigación e innovación

Un equipo de resonancia magnética típico necesita alrededor de 1.500 litros de helio para funcionar a pleno rendimiento. Normalmente, a lo largo de su vida útil, el equipo necesita recargas periódicas de helio debido a pequeñas fugas graduales, lo que plantea un desafío para los servicios de mantenimiento del hospital. Además, el significativo impacto económico pasa a segundo plano cuando se necesita reabastecer de helio un equipo de resonancia magnética y no hay disponibilidad. En tal caso, el equipo podría quedar inoperativo durante varios días, lo cual es motivo de preocupación para cualquier hospital que deba atender la alta demanda de exploraciones de resonancia magnética.

Otra ventaja de los equipos de resonancia magnética sin helio es su peso considerablemente inferior. Los equipos de resonancia magnética convencionales pesan cerca de 1,5 toneladas, lo que plantea un desafío extra de ingeniería y construcción para los hospitales, especialmente en la remodelación de instalaciones cuando se necesita aumentar el número de estos equipos.

Además, los equipos clásicos de resonancia magnética deben contar con un sistema de extracción de emergencia – tubo de enfriamiento – en caso de fuga de gas helio. Este requisito restringe aún más los posibles espacios en los que instalar estos equipos, lo cual no es un problema con las máquinas sin helio, facilitando así el acceso a esta tecnología en centros médicos, fuera de los hospitales.

Además, la instalación de equipos de resonancia magnética sin helio también tiene un impacto positivo en el medio ambiente. El helio es un gas no renovable cuya extracción requiere la perforación de pozos de petróleo y gas, lo que puede provocar daños medioambientales, contaminación del agua y emisiones de gases de efecto invernadero.

Consciente de todas estas ventajas, Quirónsalud se adelantó en España a ser el primer operador sanitario en instalar un equipo de resonancia magnética sin helio en uno de sus hospitales insignia. Desde entonces, se han instalado 12 equipos en nuestros centros.



## Investigación e innovación

### UN NUEVO AVANCE PARA LA MEJORA DE LOS DIAGNÓSTICOS

La Tomografía Computarizada con Conteo de Fotones (PCTC) es una nueva tecnología que convierte cada fotón de rayos X en una señal eléctrica utilizada para crear la imagen. Los nuevos equipos, recientemente instalados en los Hospitales Quirónsalud Madrid y Quirónsalud Barcelona, son los primeros de su tipo disponibles en nuestro país.

Esta nueva tecnología marcará un cambio significativo en el diagnóstico, la planificación del tratamiento y el seguimiento de diversas patologías.

Son muchas las ventajas que la PCTC:

- Resolución ultraespacial (0,2 mm frente a los 0,625 mm de la TC convencional). Esto es especialmente útil para el estudio de las arterias coronarias.
- Reducción significativa de la dosis de radiación X. Más del 50% en muchos casos. Es un aspecto clave en patología pediátrica, cribado del cáncer de pulmón, repetición de controles en patología oncológica.
- Reducción de artefactos metálicos. Este equipo minimiza los artefactos de imagen que aparecen en presencia de objetos metálicos y que habitualmente impiden una correcta interpretación. De este modo, podemos estudiar a pacientes con prótesis, tornillos de fijación, implantes, etc.
- Reducción de las dosis de contraste de yodo. La capacidad de generar imágenes monoenergéticas de bajo kilovoltaje que resaltan la visualización del yodo, combinada con la rapidez extrema del escaneo, permite reducir notablemente la cantidad de contraste yodado necesario en numerosos estudios. Esto cobra especial relevancia en pacientes de edad avanzada o con insuficiencia renal, quienes son más sensibles a los efectos tóxicos de este tipo de contraste.
- Imagen espectral en todos los estudios. La extraordinaria capacidad de medir la energía de cada fotón de rayos X emitido nos permite diferenciar y caracterizar los diversos tejidos, revelando así su composición. Podemos obtener diferentes mapas de materiales (yodo, agua, ácido úrico, etc.) que nos asistirán en diversos procesos diagnósticos.

Con todas estas innovaciones, la PCTC revolucionará el diagnóstico y seguimiento de múltiples procesos patológicos, reduciendo la emisión de rayos X y aumentando la fiabilidad diagnóstica, realizando nuestro sueño de “ver mejor, irradiar menos y caracterizar con precisión”.



[Al vídeo online](#)

Desarrollo y bienestar de los empleados

## NUESTROS EMPLEADOS: ALTAMENTE CUALIFICADOS Y APASIONADOS

Quirónsalud impulsa el crecimiento personal y profesional de sus empleados, fortaleciendo sus habilidades y cultivando su orgullo de pertenencia a la organización.

**49.466**

empleados

en 2023

**787.342**

horas de formación

en 2023

### PROMOVIENDO LA SALUD Y EL BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

Nos esforzamos por crear equipos fuertes y estables. Para ello, unas condiciones laborales óptimas son sobre todo fundamentales para alcanzar esta meta. Los convenios colectivos y los estatutos de los trabajadores tienen en cuenta las necesidades de nuestros diferentes grupos de empleados. Entre los temas que se abordan en los convenios colectivos están, por ejemplo, la remuneración justa, el tiempo de trabajo, las vacaciones, las condiciones laborales, la jubilación y los planes de igualdad, así como la salud y seguridad en el lugar de trabajo.

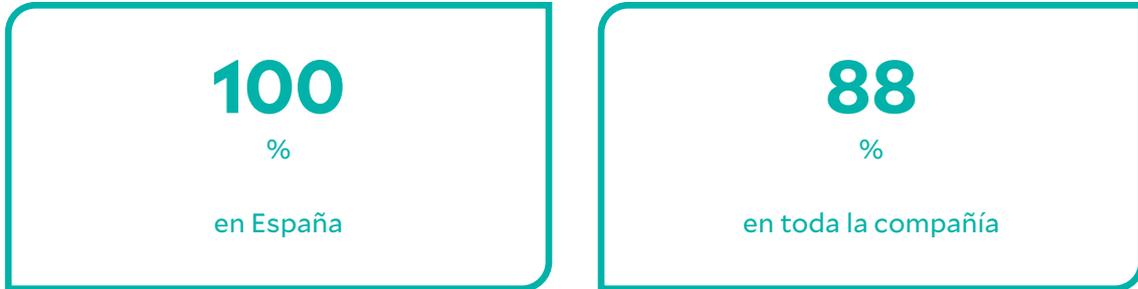
TENEMOS

**90**

convenios colectivos implantados.

**Desarrollo y bienestar de los empleados**

Empleados cubiertos por **convenios colectivos**:



**Quirónsalud Contigo** es un programa pionero enfocado al bienestar físico, mental, emocional y financiero de nuestros empleados y sus familias. Los tipos de iniciativas ofrecidas a través de esta herramienta interna para los empleados se agrupan en cinco líneas de actuación:

**Contigo Bienestar**

Su objetivo es cuidar de manera integral la salud de nuestros empleados, ofreciendo contenidos sobre salud, talleres de alimentación saludable y bienestar emocional, así como acceso a gimnasios virtuales, entre otros recursos.

**Contigo Equilibrio**

Programa de apoyo emocional: los empleados, sus cónyuges y sus hijos menores de 25 años pueden acceder a asistencia psicológica gratuita y anónima.

**Contigo Salud**

Atención sanitaria: los empleados cuentan con acceso directo al Hospital Digital y pueden solicitar revisiones médicas anuales adicionales, complementarias a la revisión de salud laboral, para ampliar las pruebas médicas, identificar riesgos y prevenir enfermedades.

**Contigo Bienestar Financiero**

Asistencia financiera respecto a modalidades de pago del salario y otras ventajas económicas, como programas de remuneración flexible y descuentos exclusivos para empleados.

**Contigo Familia**

Programas enfocados en la salud infantil, como un programa pediátrico y otro de promoción de un estilo de vida saludable.

## Desarrollo y bienestar de los empleados

### Contigo Sin Etiquetas

Programa de apoyo a los empleados con discapacidad y a sus familias.

## RETENCIÓN DEL TALENTO

Contamos con diversos programas de formación diseñados específicamente para retener a nuestro talento. Estamos convencidos de que nuestra **competitividad**, que nos distingue y responde a las demandas de los empleados, se basa en nuestro enfoque en la educación y la formación. Los empleados valoran beneficios en especie más allá de salario, y creemos que, además de un entorno de trabajo saludable, nuestros equipos pueden enriquecerse profesionalmente mediante diversos cursos, másteres y programas educativos.

Fomentamos el crecimiento profesional y personal de nuestros empleados, incluso si eso implica que busquen nuevas oportunidades fuera de su puesto actual. Nuestra política de **movilidad interna** establece que todas las vacantes se publiquen en el portal del empleado en la intranet. De este modo, destacamos las oportunidades y trayectorias profesionales para quienes buscan desarrollarse, al tiempo que contribuimos de manera significativa a la retención del talento.



La satisfacción de nuestros empleados tiene un impacto directo en la experiencia de nuestros pacientes.

## Desarrollo y bienestar de los empleados

### ENCONTRANDO AL PERSONAL ADECUADO

Para satisfacer nuestra futura demanda de profesionales cualificados, empleamos diversas herramientas de reclutamiento. Además de incorporar profesionales, también **formamos internamente a los nuevos empleados.**

Hemos establecido alianzas con universidades y también gestionamos directamente hospitales universitarios y centros de formación. Más de 5.000 estudiantes reciben formación anual impartida por expertos, adquiriendo habilidades prácticas durante sus estudios de grado y posgrado. Contamos con 10 hospitales universitarios que ofrecen la enseñanza presencial de una facultad de medicina, formando de manera integral a más de 500 profesionales médicos cada año. En nuestras cuatro escuelas de enfermería ofrecemos formación teórica y práctica, así como programas de formación profesional, cualificando a los estudiantes como Técnicos para Radiodiagnóstico, Medicina Nuclear, Radioterapia y Dosimetría.

### DESARROLLO DEL TALENTO

La formación en Quirónsalud es una herramienta clave que permite a nuestros empleados crecer tanto profesional como personalmente. De esta manera, aumentamos constantemente los niveles de compromiso, sin perder el enfoque en las personas.

#### UNIVERSIDAD CORPORATIVA

En nuestra Universidad Corporativa, ofrecemos una amplia gama de programas de formación y aprendizaje para nuestros empleados. La Universidad Corporativa es un **campus virtual** que abre múltiples caminos de aprendizaje. El campus incluye toda la formación disponible, incluidos los cursos obligatorios que deben realizar los empleados durante su incorporación y aquellos que posteriormente sean obligatorios en función de la especialidad o la naturaleza de su trabajo. Los empleados tienen un perfil personalizado donde pueden explorar sus recorridos de aprendizaje, y participar además en clases de inglés y unirse a sesiones “Contigo” de mindfulness o gimnasia en vivo.

Nuestra plataforma Universidad Corporativa integra el Campus Quirónsalud, un espacio dedicado a ofrecer conocimiento, talento y eventos innovadores como seminarios y encuentros para nuestros profesionales.

Todo esto es posible gracias a una plataforma 3D, que permite realizar eventos de alta calidad en un formato híbrido, llegando a 1.233 profesionales – 686 presenciales y 547 virtuales – con una valoración media de satisfacción de 3,74 sobre 4.

**Desarrollo y bienestar de los empleados**

Ambos proyectos son pilares de nuestra estrategia empresarial, permitiendo a nuestros empleados desarrollar sus talentos y conectarse con compañeros de la comunidad de Quirónsalud.



Buscamos asegurar una alta calidad en los tratamientos a través de una formación continua.

**PROGRAMAS DE TALENTO**

Además de nuestra Universidad Corporativa, disponemos de una variedad de programas, másteres e iniciativas que impulsan el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados.

**PROGRAMA EMPATÍA HOSPITALARIA**

A la hora de formar a nuestros profesionales sanitarios, también cuidamos los detalles que marcan la diferencia: en 2023, cerca de 6.600 de nuestras enfermeras recibieron capacitación en la importancia de la empatía, mejorando la interacción con los pacientes y con ello su experiencia.

## Desarrollo y bienestar de los empleados

### CUBRIENDO VACÍOS FORMATIVOS: DESARROLLO DEL MÁSTER EN MEDICINA DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS

Debido a la falta de una especialidad en Medicina de Urgencias y Emergencias, Quirónsalud ha creado un máster que cubre estas necesidades formativas y se distingue de los cursos de formación existentes en el mercado por su alto número de horas prácticas en hospitales y áreas de simulación. En colaboración con la Universidad Alfonso X El Sabio, este máster nos ayuda a profesionalizar a nuestros médicos de urgencias y captar talento externo. El programa prepara a los médicos para asumir su labor en el servicio de Urgencias con conocimientos sólidos y consolidados. Ya estamos implementando la segunda edición, en la que se han capacitado 25 médicos internos y 2 externos.

### LÍDERES DEL MAÑANA

Ofrecemos diversos formatos de desarrollo a nuestros directivos actuales y futuros. Por ejemplo, en 2023, más de 160 mandos intermedios de diversos departamentos participaron en una formación especialmente enfocada en comunicar y resaltar el valor de la estrategia de Quirónsalud y su impacto en los pacientes.

De cara a preparar a los profesionales de Quirónsalud en la gestión y dirección de los hospitales del futuro, ofrecemos un programa en colaboración con la Escuela de Negocios IESE. Se centra en abordar los desafíos relacionados con el compromiso de la compañía con la excelencia en el servicio, el uso de la tecnología y una misión clara de mejorar la salud y el bienestar de pacientes y empleados. Durante 2022 y 2023, 116 profesionales participaron en el programa.

### PLANIFICANDO LA CONTINUIDAD

A mediados de 2020, se lanzó un programa piloto de desarrollo de talentos con el objetivo de cultivar el talento individual y asegurar la **continuidad en puestos críticos**, como enfermería y directivos médicos. Entre 2021 y 2022, se implementaron diversos planes de desarrollo para 55 participantes. En 2023 trabajamos para concluir este programa y planificar el diseño de la nueva edición.

El objetivo central de este programa de personas clave es cultivar el talento individual y asegurar la continuidad en los puestos críticos de la organización.

## COMPROMISO CON LA DIVERSIDAD Y LA INCLUSIÓN

Quirónsalud apuesta por una plantilla diversa e inclusiva, en la que convivan diferentes culturas, generaciones, perfiles y habilidades. Estamos convencidos de que la diversidad aporta una rica mezcla de habilidades y competencias complementarias, lo que resulta en un enfoque más efectivo para innovar y desarrollar nuevos proyectos. Esta diversidad crea equipos integrados con un talento adicional capaz de superar desafíos y alcanzar resultados sobresalientes.

### ESTABLECIENDO LAS BASES

Para impulsar la diversidad, promovemos la igualdad de oportunidades prohibiendo expresamente cualquier forma de discriminación en nuestro [Código Ético y de Conducta](#). Además, cumplimos con la legislación vigente y fomentamos las mejores prácticas en gestión de recursos humanos, con el fin de desarrollar equipos talentosos con habilidades y competencias variadas.

La entidad legal más grande del Grupo Quirónsalud, IDCQ Hospitales y Sanidad, SLU, cuenta con un **plan de igualdad de oportunidades desde 2020**. Otras filiales han firmado recientemente sus planes de igualdad en colaboración con los representantes sindicales.

Más del **70** %

de nuestros empleados en España están cubiertos por planes de igualdad.

Este plan de igualdad sigue las directivas europeas y las normativas nacionales sobre igualdad de oportunidades y transparencia salarial entre hombres y mujeres, asegurando un entorno laboral libre de discriminación.

Diversidad e igualdad de oportunidades

**PROTOCOLOS CONTRA EL ACOSO SEXUAL Y LABORAL**

Hemos implementado protocolos contra el acoso sexual y laboral en todos nuestros centros. En algunos centros, se ha establecido además una Comisión de Violencia Laboral y comisiones de igualdad para garantizar el seguimiento y la supervisión de estos aspectos.

**EL PODER DEL LENGUAJE**

Somos conscientes del poder que el lenguaje tiene, tanto en el entorno social como en el profesional, y de cómo influye en las percepciones, las actitudes y el comportamiento. Para contrarrestar los problemas en este ámbito, hemos incorporado directrices de lenguaje inclusivo, promoviendo el uso de un lenguaje no sexista.

**ALZANDO LA VOZ**

Alentamos a nuestros empleados a denunciar cualquier infracción de los principios del Código Ético y de Conducta u otras posibles conductas indebidas. Proporcionamos un canal de denuncias gestionado externamente, tanto para empleados como para terceros. Adicionalmente, disponemos de un protocolo específico para denunciar incidentes de acoso sexual y por razón de sexo.

**DIVERSIDAD EN EL TRABAJO DIARIO**

Quirónsalud atiende las necesidades de los diferentes grupos que conforman su plantilla.

Aproximadamente el **74** %  
de la misma está formado por **mujeres**.

Las **mujeres** tienen una presencia muy relevante en Quirónsalud, especialmente el personal asistencial. Es fundamental atender sus demandas y necesidades específicas, considerando la igualdad de género como un aspecto esencial.

En 2023, el 28% de nuestro equipo directivo estaba compuesto por mujeres, incluyendo a los miembros del Comité de Dirección y de las divisiones regionales.

Diversidad e igualdad de oportunidades

Quirónsalud impulsa diversas iniciativas a favor de la igualdad de género, atendiendo las necesidades y roles de hombres y mujeres tanto en la compañía como en sus familias. Se han implementado medidas y prestaciones sociales destinadas a mejorar el equilibrio entre la vida laboral y familiar de los empleados. Por ejemplo, todos nuestros empleados tienen la posibilidad de pedir una reducción de jornada, un cambio de turno, una excedencia, movilidad interna y/o trabajo desde casa, todo ello dentro del marco legal de los convenios colectivos y los estatutos de los trabajadores.

En lo que respecta a la **diversidad cultural**, nuestro sistema de información refleja una media anual de 90 nacionalidades distintas.

Quirónsalud ha establecido un procedimiento para atender las consultas de los nuevos empleados extranjeros y facilitar su llegada a España. Asimismo, ofrece un servicio especializado en legislación laboral y asistencia para que el personal médico y de enfermería internacional pueda obtener sus permisos de residencia y trabajo sin complicaciones.

Quirónsalud promueve la **diversidad funcional** mediante la integración de personas con discapacidad en la compañía a través de iniciativas y acuerdos con diferentes entidades sociales. Hemos establecido protocolos específicos para el reclutamiento, formación e inclusión de personas con discapacidad, asegurando su plena integración. La compañía incorpora un número significativo de empleados con discapacidad en servicios como lavandería, y apuesta por proveedores que impulsan la contratación inclusiva.

De este modo, cumplimos con la normativa española que exige al menos un 2% de la plantilla formada por personas con discapacidad. Se pueden considerar excepciones, pero éstas deben ser justificadas por las empresas afectadas y aprobadas por la autoridad competente. Asimismo, Quirónsalud ha establecido un acuerdo con la Fundación DKV Integralia para impulsar la diversidad en su división.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD



21,6%

>50 años



58,3%

30-50 años



20,1%

< 30 años

## Diversidad e igualdad de oportunidades

---

En lo referente a la **diversidad generacional**, continuamos comprometidos con el Código de Principios de la Diversidad Generacional promovido por el Observatorio Generación & Talento, con el cual venimos colaborando desde su fundación. Este compromiso implica el reconocimiento por parte de la dirección, como objetivo estratégico, del desarrollo positivo de todas las personas sobre la base de la igualdad de oportunidades, sin importar su edad y sin discriminación, respetando la diversidad generacional. De este modo, se fomenta un entorno favorable para todos y se asegura el cumplimiento de la legislación vigente.



# GOBERNANZA

## ÉTICA Y RESPONSABILIDAD: LA BASE DE NUESTRO TRABAJO

En Quirónsalud, estamos convencidos de que la gestión operativa debe sustentarse en la ética y la responsabilidad. Para ello, hemos definido una estructura de gobernanza sólida y transparente, así como un marco de políticas y procedimientos destinados a guiar la conducta de todos los empleados en el desarrollo de nuestras actividades, en consonancia con la estrategia de la compañía. Nos comprometemos firmemente a mantener los más altos estándares profesionales y éticos, actuando siempre con la máxima transparencia, cuidado, diligencia e integridad.

### NUESTRAS POLÍTICAS

En los departamentos corporativos de Quirónsalud, diseñamos las **políticas corporativas** que luego se implementan en cada uno de nuestros centros de atención sanitaria. Estas políticas y procedimientos se revisan y actualizan constantemente para asegurar su alineación con la estrategia, las necesidades de nuestros grupos de interés y cualquier nuevo requisito legal aplicable.

Abarcan los siguientes ámbitos:

- Compliance y riesgos
- Experiencia del paciente
- Calidad
- Empleados
- Medio ambiente
- Finanzas

### CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Nuestro **Código Ético y de Conducta** guía a todos los profesionales de la compañía para que actúen con responsabilidad, alineándose con la normativa vigente y nuestros valores corporativos. El Código, revisado y actualizado en 2023, está disponible para los empleados en el portal del empleado y para cualquiera que lo desee en nuestra [web corporativa](#).

## Gobernanza

Además, cualquier empleado con **dudas sobre la interpretación** del Código Ético y de Conducta puede dirigirse al Comité de Riesgos y Compliance para recibir orientación.

### POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

La lucha contra la corrupción es una de las prioridades fundamentales identificadas por Quirónsalud. Rechazamos categóricamente cualquier forma de soborno o corrupción. Bajo ninguna circunstancia, ni los empleados de Quirónsalud ni terceros o entidades que actúen en nombre de la compañía pueden dar o aceptar sobornos.

Nuestra **Política Anticorrupción** define las directrices que deben seguir los empleados en sus interacciones con terceros. En 2023, la dirección continuó impartiendo formación especializada sobre esta política.

Por ejemplo, la política prohíbe entregar, ofrecer o prometer cualquier pago o recompensa a autoridades, funcionarios públicos o empleados de empresas o entidades, ya sean públicas o privadas, con el fin de obtener tratos de favor o beneficios comerciales.

### CANAL DE DENUNCIAS

Nuestro canal de denuncias ofrece a empleados y terceros una vía para reportar cualquier violación del Código Ético y de Conducta, así como cualquier infracción de leyes y regulaciones vigentes.

Los informes recibidos se manejan con total **confidencialidad**, y cualquier represalia contra un empleado que presente un informe está estrictamente prohibida.

#### FOMENTAMOS LA DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

En 2023, trabajamos por impulsar una **mayor cultura de la transparencia**:

- mejorando la funcionalidad del canal de denuncias
- dándole mayor visibilidad, tanto en nuestra página web externa como en la intranet
- publicando dos documentos clave para uso interno, en concreto:
  - Canal de Denuncias, Principios Generales y Política de Protección del Denunciante
  - Procedimiento de Gestión de Quejas del Grupo

## Gobernanza

---

Ambos documentos están a disposición de todos los empleados. Además, la página web de Quirónsalud ahora incluye información general sobre el canal de denuncias, la Política de Principios Generales y una sección de preguntas frecuentes, promoviendo así su uso correcto y adecuado.

## PROTECCIÓN DE DATOS

En Quirónsalud, atendemos a millones de pacientes cada año y tratamos su **información personal sensible**. Nos comprometemos a proteger el derecho a la privacidad de todos los individuos, incluyendo el tratamiento de datos por parte de terceros en nuestro nombre.

Nos esforzamos continuamente por cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea y otras normativas aplicables en materia de protección de datos. En este sentido, mejoramos constantemente nuestras medidas de protección de datos, para así mantener y mejorar el nivel de compliance.

## DERECHOS HUMANOS

Nos **comprometemos** a respetar los derechos humanos y laborales establecidos por la legislación nacional e internacional, incluyendo los consagrados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU.

Quirónsalud se rige por las directrices de nuestra empresa matriz, adhiriéndose a la [Declaración de Derechos Humanos](#) de Fresenius, aplicable a todas las actividades y negocios del Grupo Fresenius.

La **salud** es un derecho humano fundamental, y nuestros servicios son esenciales para asegurar una atención sanitaria adecuada, accesible y de la más alta calidad. En línea con nuestro compromiso, aspiramos a una sociedad más equitativa, asumiendo la responsabilidad de promover y difundir el respeto por los derechos humanos en todas nuestras actividades. Nuestro compromiso con los derechos humanos implica un esfuerzo constante por salvar vidas, promover la salud y mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes.

## Gobernanza

---

A lo largo de 2023, Quirónsalud, siguiendo las directrices de nuestra empresa matriz Fresenius, implementó una evaluación de riesgos en materia de derechos humanos y estableció procesos de debida diligencia. Para más información sobre el **Programa General de Derechos Humanos**, consulta el [Informe 2023 sobre la Ley Alemana de Obligaciones de Diligencia en las Cadenas de Suministro](#).

### COMPROMETIDOS CON EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS Y LOS ODS

El Pacto Mundial es una iniciativa de las Naciones Unidas que fomenta la sostenibilidad empresarial a nivel global. La iniciativa promueve que las empresas y organizaciones alineen sus estrategias y operaciones con diez principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, estableciendo así la transición hacia un modelo empresarial más sostenible, en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Para contribuir al logro de los objetivos de la Agenda 2030 (Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS), el Grupo Quirónsalud ha sido una de las empresas signatarias del Pacto Mundial desde 2016, renovando anualmente nuestro compromiso y publicando el grado de cumplimiento y avances a través de los correspondientes Informes de Responsabilidad Social Corporativa. Nuestros informes de progreso pueden consultarse [aquí](#).

## AVISO LEGAL

### Publicado por:

Fresenius SE & Co. KGaA

Domicilio social: Bad Homburg, Alemania

Registro mercantil Bad Homburg, HRB 11852

Órgano de supervisión: Wolfgang Kirsch (Presidente)

Socio general: Fresenius Management SE

Domicilio social: Bad Homburg, Alemania

Registro mercantil Bad Homburg, HRB 11673

Consejo de administración: Michael Sen (Presidente), Pierluigi Antonelli,  
Sara Hennicken, Robert Möller, Dr. Michael Moser

Presidente del Órgano de supervisión: Wolfgang Kirsch

Número de Identificación Fiscal (NIF): DE 114152311

### Editado por:

Fresenius SE & Co. KGaA

Group ESG

Else-Kröner-Str. 1

61352 Bad Homburg v.d.H.

Alemania

[sustainability@fresenius.com](mailto:sustainability@fresenius.com)

### Diseño, concepto y realización de HTML:

nexxar GmbH, Vienna – Online annual reports and online sustainability reports

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



Este informe también está disponible online con funciones interactivas adicionales.

**ACCEDE AQUÍ AL INFORME ONLINE**

