RSA - PYMES

Empresa evaluada

CLINICA MONTECANAL, S.L. -
CIF:B84627314
C/Franz Schubert nº:2
50012 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

CLINICA MONTECANAL S.L.

02 - Dirección - CP - Población

C/Franz Schubert, 2. 50012 Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Hospital. Sector sanitario

04 - Año comienzo actividad.

2007

05 - Número de personas empleadas

63

06 - Persona contacto

Carmen Ruiz Fleta. Responsable de Comunicación Aragón y La Rioja

07 - E-mail contacto

cruizfleta@viamedsalud.com

08.- Página web

https://www.viamedsalud.com/hospital-montecanal/

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:
- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional,

educación, formación, etc)

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

1.1 Información adicional

A través de los distintos departamentos del Grupo Viamed se realizan informes de diagnóstico y procedimientos de acción para hacer frente a este tipo de cuestiones globales.

2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?

No

2.1. Información adicional

Para obtener información que enriquezca aquella generada por la propia organización se considera básico favorecer grupos de trabajo y encuentros con agentes del sector y de otros sectores.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

3.1. Información adicional

Aunque, evidentemente, las exigencias legales son las que marcan las prioridades en esta materia, desde el departamento de calidad se está en constante búsqueda de la mejora y de la certificación externa en estos aspectos

4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

4.1. Información adicional

Primero se marcan los objetivos y prioridades en este apartado y luego se establecen las acciones para conseguirlos, con el presupuesto correspondiente

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

5.1. Información adicional

Cada uno de los grupos de interés tiene relación con un departamento específico de la organización. Igualmente, hay niveles de ámbito (corporativo y de área). Como stakeholders más destacados cabe reseñar: pacientes (departamento de admisiones, atención al paciente, calidad, dirección médica., comunicación..), aseguradoras (gerencia, dirección de hospitales, dirección estratégica...). profesionales (gerencia, recursos humanos, comunicación...), proveedores, (administración, responsables de servicios), medios de comunicación (comunicación...)

6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

6.1. Información adicional

Existen reuniones periódicas de análisis, tanto de áreas geográficas como a nivel corporativo.

Gobierno de la organización

7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

7.1. Información adicional

Existe un código de conducta revisable que está a disposición del personal a través del portal interno

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

Sí, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

8.1. Información adicional

Existen acciones formativas e informativas concretas para dar a conocer la cultura organizacional:
- Convención anual
- Newsletter interna semana
- Acciones formativas estructuradas

Plan de Responsabilidad Social

9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

9.1. Información adicional

Existe un plan de acción de RSC corporativo (eviamed 2030) alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible que debe adaptarse a las distintas áreas geográficas

10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

10.1. Información adicional

Se establecen esos objetivos e indicadores, pero a nivel corporativo, no a nivel local

CLIENTES

Satisfacción de cliente

11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

11.1. Información adicional

Se tiene un sistema propio de recogida de valoraciones de los clientes/pacientes de las distintas áreas del hospital. Dichos datos se analizan de manera constante y periódica y se adoptan acciones para revertir las debilidades

12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

12.1. Información adicional

A través de la evaluación de indicadores

Innovación en los productos y servicios

13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Se investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

13.1. Información adicional

En cuanto a innovación en servicios asistenciales, en este sector viene muy marcada por la posibilidad financiera de acceder a nuevas tecnologías médicas, así como a profesionales que las puedan poner en marcha.
Se busca la innovación también en otras áreas, como la comunicación con los pacientes.

Calidad de los productos y servicios

14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

14.1. Información adicional

El Departamento de Calidad analiza de manera constante y periódica los aspectos sociales y medioambientales en la prestación del servicio

15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

No ofrecemos servicio postventa

15.1. Información adicional

Por las características del servicio que prestamos Viamed no tiene como tal un servicio postventa, pero sí se les envía de manera automática a todos los pacientes una encuesta de satisfacción, y se les informa por mensaje al móvil si existe cualquier incidencia

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

16.1. Información adicional

Por las características del servicio que presta Viamed Montecanal (sanidad privada) en muchos casos es un tercero (la aseguradora, en función de la poliza que tenga el paciente) quien informa de las características y precio del servicio. Viamed Montecanal, a través de sus canales propios de comunicación, informa de las especialidades, consultas y procesos de manera general. Tanto en Admisiones, como los propios facultativos, dan toda la información administrativa y sanitaria a los pacientes de manera directa.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica

17.1. Información adicional

Se realizan encuestas de clima laboral de manera periódica

Igualdad de oportunidades y no discriminación

18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que

contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

18.1. Información adicional.

Disponemos de un Plan de Igualdad y de un Plan contra el Acoso

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de concilación personal, familiar y laboral especificarlas.

Existe un protocolo de desconexión digital con el objetivo principal de favorecer la conciliación y laboral

Formación y desarrollo profesional

20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización

20.1. Información adicional.

Se establece un plan de formación en diversos aspectos (generales y específicos por servicios) abierto a toda la plantilla. En todo momento se recogen las necesidades de formación a través de los responsables de área quienes, a su vez, están en contacto constante con su personal

21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

21.1. Información adicional.

Se establece un plan de formación en diversos aspectos (generales y específicos por servicios) abierto a toda la plantilla. En todo momento se recogen las necesidades de formación a través de los responsables de área quienes, a su vez, están en contacto constante con su personal

Seguridad y Salud

22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de

la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

22.1. Información adicional.

Además de cumplir con todas las medidas de prevención de riesgos laborales y realizarse una evaluación constante de los indicadores de siniestralidad por áreas para implementar las medidas oportunas, se han incorporado nuevas medidas, como la comunicación a los mails de los empleados de píldoras divulgativas de salud laboral

PROVEEDORES

Compras responsables

23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

23.1. Información adicional.

Desde Central se establecen criterios de compra que incluyen aspectos de sostenibilidad y responsabilidad

Clasificación y evaluación de proveedores

24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

24.1. Información adicional.

Se ha establecido un procedimiento de compras que tiene en cuenta estos criterios

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización sin planificación específica

25.1. Información adicional.

A nivel local, se colabora con iniciativas de mejora de la sociedad de la mano de asociaciones y empresas

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

Se realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

26.1. Información adicional.

Se participa e impulsan proyectos relacionados con la actividad sanitaria

Transparencia con el entorno social de la organización

27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

Sí, se comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

27.1. Información adicional

Se comunica al personal aquellas actividades de carácter social/participativo que se implantan

Comunicación y fomento de buenas prácticas

28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

28.1. Información adicional

Se planifican y evalúan todas las acciones de comunicación, también aquellas relacionadas con actividades sociales

AMBIENTAL

Impacto ambiental

29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Se evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

29.1. Información adicional.

Se realizan acciones medioambientales pertinentes para favorecer la sostenibilidad y reducir la huella de carbono

Compromiso frente al cambio climático

30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

30.1. Información adicional.

Se ha implantado a nivel corporativo el programa eviamed 2030

Economía circular

31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

31.1. Información adicional

Por la actividad que desarrollamos, hay legislación específica para el tratamiento de determinados residuos. Se han instalado sistemas (placas fotovoltaicas) para el ahorro energético

Comunicación ambiental

32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

32.1. Información adicional

Se comunica a través de los canales de comunicación interna y externa del grupo

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

1 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
2 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
3 - Ofrecer productos y servicios de calidad
4 - Disponer de presupuesto
5 - Capacitar a las personas de la empresa
6 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
7 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
8 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

10 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local

Valoración Global

34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

7

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

La calidad de la prestación de los servicios

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Ampliar acciones hacia la sociedad

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Si

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 13. Acción por el clima.