

MEMÒRIA DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2018



ÍNDEX

Introducció	2
SCIAS en xifres	3
Cadena de valor	4
Organització responsable	5
Democràcia i bon govern	
Actualització tecnològica	
Ètica, integritat i compliment normatiu	
Medi ambient	9
Consum responsable de recursos	
Gestió de residus	
Personal	12
Diversitat, igualtat i conciliació	
Seguretat i salut en el treball	
Benestar dels socis de treball	
Compromís social i benestar	15
Relació amb els grups d'interès	
Qualitat assistencial i seguretat clínica	
Privacitat dels socis de consum, pacients i usuaris	

INTRODUCCIÓ

L'any 2018 es va iniciar un canvi en l'enfocament de l'RSC a la nostra entitat. Si bé l'Hospital de Barcelona és la font d'activitat i d'ingressos per excel·lència de la cooperativa, aquest any, en lloc de centrar-nos només en ell com feien les memòries publicades anteriorment, hem volgut fer referència a SCIAS en tota la seva magnitud, incloent l'Àrea de Participació en la nostra cadena de valor, reflectint el moviment de socis que genera i donant informació extensa sobre els nostres socis de consum.

L'Àrea de Participació és el centre de la relació de l'entitat amb els socis de consum que, a través d'activitats culturals, lúdiques i formatives, fomenta el coneixement de la cooperativa per part dels socis i els anima a formar part dels seus diferents òrgans consultius i de govern.

Així doncs, la principal característica diferencial de la memòria d'enguany, que recupera el marc de referència de GRI, és la incorporació d'aquesta part social de consum que no s'havia contemplat en anys anteriors.

Després d'un procés de prioritització realitzat segons la metodologia GRI, es va decidir donar informació sobre els aspectes que es consideren més rellevants, complementats amb dades d'activitat i funcionament:

ÀMBIT ECONÒMIC

ORGANITZACIÓ RESPONSABLE

- Democràcia i bon govern
- Actualització tecnològica

ÀMBIT SOCIAL

PERSONAL

- Diversitat, igualtat i conciliació
- Seguretat i salut en el treball
- Benestar dels socis de treball

COMPROMÍS SOCIAL I BENESTAR

- Relació amb els Grups d'Interès
- Qualitat Assistencial i Seguretat Clínica
- Privacitat de Socis de Consum, pacients i usuaris

ÀMBIT MEDIAMBIENTAL

- Consum responsable de recursos
- Gestió de residus

A continuació oferim unes pinzellades d'informació general sobre l'organització i les dades específiques corresponents als apartats esmentats.

SCIAS EN XIFRES



166.619
Socis de consum i usuaris



79.670
Casos atesos a l'Hospital de Barcelona



848
Treballadors fixes i temporals (no suplents)



72.402
Casos atesos a domicili



790
Socis de treball



14.425
Intervencions quirúrgiques i parts



4.134
Hores de formació



67.243.147€
Ingressos totals



37.036.996€
Valor afegit distribuït entre els socis de treball



2.244.000€
Inversió en instal·lacions i equips



4.325.454€
Valor afegit distribuït a altres professionals i col·laboradors



12.687.016 kW
Energia consumida



1.200
Socis de consum a l'Àrea de Participació



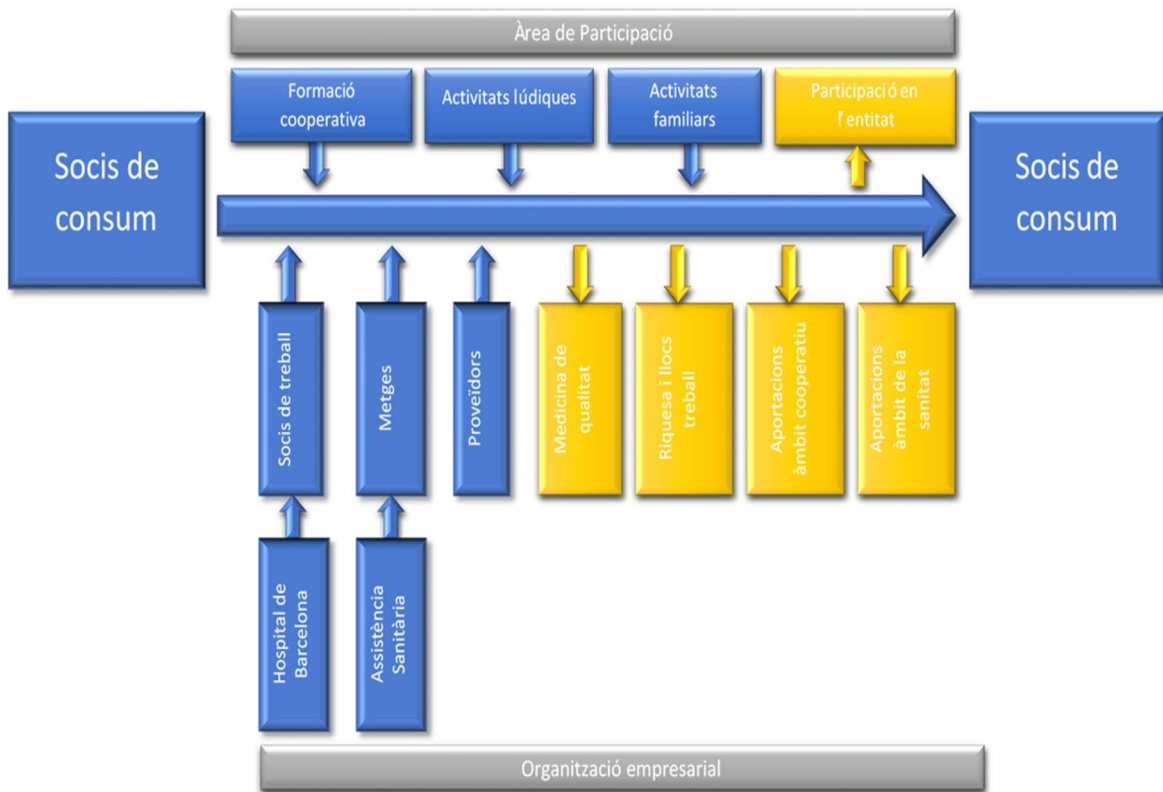
89,65%
Dels usuaris valoren com a molt bo el tracte rebut a l'Hospital de Barcelona

CADENA DE VALOR

En una cooperativa de consumidors, aquests són els impulsors de l'activitat comercial i, alhora, en són els beneficiaris. El cas de SCIAS, però, no es pot entendre sense tenir en compte els metges d'Assistència Sanitària que, juntament amb els professionals de l'Hospital de Barcelona, proveeixen la medicina de qualitat que es buscava amb la creació d'ambdues entitats.

Al llarg d'aquest cicle es produeixen altres beneficis per a les nostres organitzacions i per a la societat en general: la creació de riquesa i llocs de treball, la col·laboració en el món cooperatiu a través de les diverses entitats de què formem part i les aportacions en l'àmbit de la sanitat en forma de publicacions científiques, pertinença a societats i realització de treballs i projectes en col·laboració amb altres centres.

Paral·lelament a aquesta activitat econòmica i els seus resultats, la nostra Àrea de Participació ofereix als socis de consum formació cooperativa i un seguit d'activitats lúdiques que promouen el seu contacte amb la cooperativa i el coneixement del seu funcionament, afavorint la participació dels socis en la vida de l'entitat.



ORGANITZACIÓ RESPONSABLE

L'Hospital de Barcelona, per la seva naturalesa econòmicosocial, fomenta la generació d'ocupació i opera de forma socialment responsable, d'acord amb uns valors i principis cooperatius.

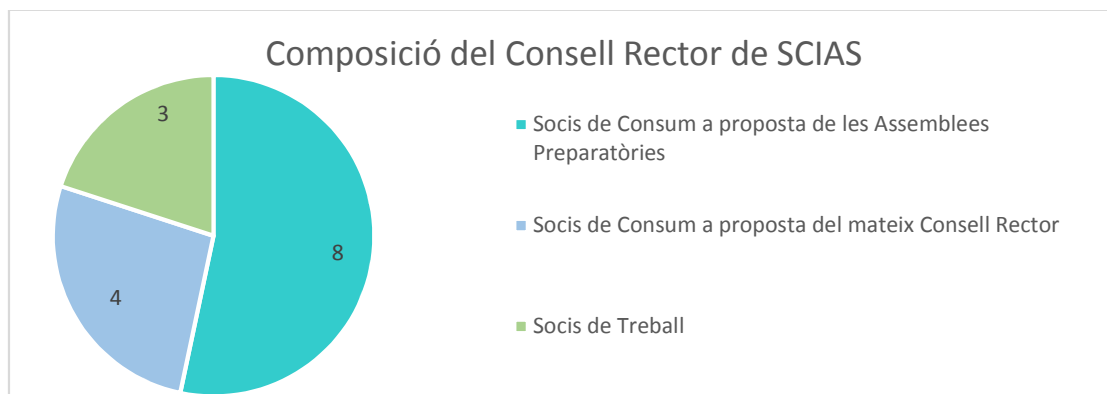
Per tant, es busca mantenir un creixement rendible que garanteixi un desenvolupament sostenible en el temps i, al mateix temps, fer-ho mitjançant una gestió responsable, tant pel que fa al seu govern corporatiu com a la transparència econòmicofinancera.

Democràcia i bon govern

El bon govern aborda qüestions relacionades amb el màxim òrgan de govern, l'ús eficient dels recursos financers, naturals i humans, la transparència i la rendició de comptes, així com el compliment tant de les lleis com de la normativa interna.

Aspectes destacats:

- **Democràcia interna i participació dels socis de treball i de consum en la presa de decisions.**



Els més de 124.000 socis de consum i de treball són convocats anualment a les 22 Assemblees Preparatòries prèvies a l'Assemblea General. En les primeres es nomenen els Compromissaris que assistiran a la segona. El dia 16 de juny de 2018, els compromissaris elegits van assistir l'Assemblea General de SCIAS.

L'Assemblea General és l'encarregada de nomenar el Consell Rector, que dirigeix la Cooperativa i està format per 12 socis de consum i 3 de treball. El Consell Rector presenta els comptes anuals a l'Assemblea General, que els ha d'aprovar.

SCIAS també compta amb la figura del Consell Social, un òrgan consultiu del Consell Rector que compta amb representants de tots els col·lectius dels socis de treball i canalitza els seus suggeriments i peticions.

Indicador:

- Nombre de compromissaris assistents a l'Assemblea General: 82

- **Gestió econòmica equilibrada**

Indicador:

- GRI 201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït.

ESTAT DEL VALOR AFEGIT	2018
VALOR ECONÒMIC GENERAT	67.243.147
Xifra de negoci	66.602.263
Altres ingressos	577.645
Subvencions rebudes de les administracions públiques	63.239
VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT	67.001.928
Costos d'explotació	25.215.301
Despeses salarials totals	37.036.996
Despeses professionals assistencials	4.325.454
Despeses destinades a aspectes mediambientals	277.460
Pagaments a proveïdors de capital (leasing, renting)	39.757
Pagaments a governs (impost de societats)	106.960
VALOR ECONÒMIC RETINGUT	241.219
Reserves de l'any	241.219

Els comptes de SCIAS són públics, ja que es dipositen al Registre de Cooperatives de Catalunya, i són auditats anualment per una empresa d'auditoria externa.

La composició del Consell Rector, màxim òrgan de govern de la cooperativa, els Estatuts Socials i les memòries d'activitat i de Responsabilitat Social Corporativa estan disponibles al web de l'entitat (www.scias.com).

Actualització tecnològica

La millora contínua i la innovació permeten incrementar l'eficiència dels processos i de la gestió, i per a això són necessàries la motivació i la implicació de les persones. Per aquest motiu, l'Hospital de Barcelona ha de seguir avançant per implantar tècniques i eines procedimentals destinades a millorar el servei al soci de consum, pacient i usuari, l'eficiència de la gestió de l'activitat, la qualitat, la seguretat i la comunicació interna i externa.

Aspectes destacats:

- **Ús d'eines tecnològiques en la comunicació interna i externa**

Indicador:

- Posta en marxa de processos transversals d'informació basats en TICs durant l'any:

A finals de 2018 es posa en marxa el Sistema de Registre d'Incidents, basat en una aplicació desenvolupada pels nostres sistemes informàtics, totalment adaptada a les nostres necessitats.

Els comunicats interns referents a circuits, protocols, convocatòries internes i temes generals de personal s'han deixat d'enviar en paper i es fan per via informàtica.

Objectius:

- Posta en marxa del programa de guàrdies general.
- Posta en marxa de la intranet de l'Hospital de Barcelona.

• **Innovació en el servei ofert**

Indicador:

- Relació d'inversions superiors a 25.000 € per adquisició de tecnologia i aparells:
 - o Videolaringoscòpis. Ampliació de 4 equips.
 - o Nou respirador per a intubació per a Exploracions Complementàries.
 - o Nou capçal per a càmera de laparoscòpia per a l'Àrea Quirúrgica.
 - o Segona torre per a càmera 3D de laparoscòpia per a l'Àrea Quirúrgica.
 - o Remodelació total del servei d'Esterilització i canvi de tecnologia amb l'adquisició d'un esterilitzador a baixa temperatura i quatre rentadores termodesinfectadores.
 - o Nou ecògraf anest. per a Àrea Quirúrgica.
 - o Nou ecògraf doppler per a Neonatologia.
 - o Nou videocolonoscopi per a Exploracions Complementàries.

Objectius:

- Implantació de dispositius portàtils d'accés a les dades del pacient per als serveis d'atenció ambulatoria.
- Implantació de la signatura digital dels contractes laborals.

Ètica, integritat i compliment normatiu

L'ètica empresarial és el conjunt de valors, normes i principis reflectits en la cultura de l'empresa per aconseguir una major sintonia amb la societat i permetre una millor adaptació a tots els entorns en condicions que suposa respectar els drets reconeguts per la societat i els valors que aquesta comparteix.

Per altra banda, és necessari establir unes polítiques i procediments adequats i suficients per garantir que l'organització, inclosos els seus directius, treballadors i agents vinculats, compleixin amb el marc normatiu aplicable (nacional, internacional o intern).

Aspectes destacats:

• **Compliment del codi d'ètica i del codi de conducta.**

L'Hospital de Barcelona disposa d'un codi d'ètica assistencial que es troba disponible al web de l'entitat. <https://www.scias.com/ca/codi>

Objectius:

- Revisió periòdica del codi d'ètica assistencial.
- Disseny d'un codi de conducta general de la cooperativa.

• **Adaptació als canvis regulatoris.**

Completar l'adaptació al Reglament General de Protecció de Dades ha estat la tasca més important realitzada en aquest camp durant el 2018. En aquest sentit s'han dut a terme les següents accions:

- Signatura de contracte d'assessorament extern amb consultoria especialitzada.
- Nomenament del Delegat de Protecció de Dades i inscripció de l'acte al registre.
- Inici de la revisió del contingut dels contractes signats amb diferents entitats.
- Formació específica als professionals implicats en aquest àmbit.
- Revisió dels sistemes de destrucció de documents.
- Adaptació a la nova normativa de la documentació dels processos d'Accés, Rectificació, Cancel·lació, Oposició i Portabilitat.
- Sessió informativa sobre els canvis en la normativa adreçada a tots els responsables.
- Difusió interna mitjançant comunicat dels principals canvis relacionats amb l'RGPD.

MEDI AMBIENT

L'objectiu final dels centres sanitaris és preservar la salut de les persones però, paradoxalment, les activitats que realitzen diàriament, igual que altres activitats humanes, produeixen residus, abocaments i emissions que poden provocar efectes indesitjables per a la salut humana. Per tant, la finalitat és treballar per minimitzar els impactes produïts i fer un ús més eficient dels recursos. També és important la recerca d'alternatives per evitar substàncies i components tòxics d'ús quotidià.

Consum responsable de recursos

Fomentem un consum responsable perquè entenem que els recursos naturals no són renovables i que les generacions futures han de tenir les condicions necessàries per poder viure.

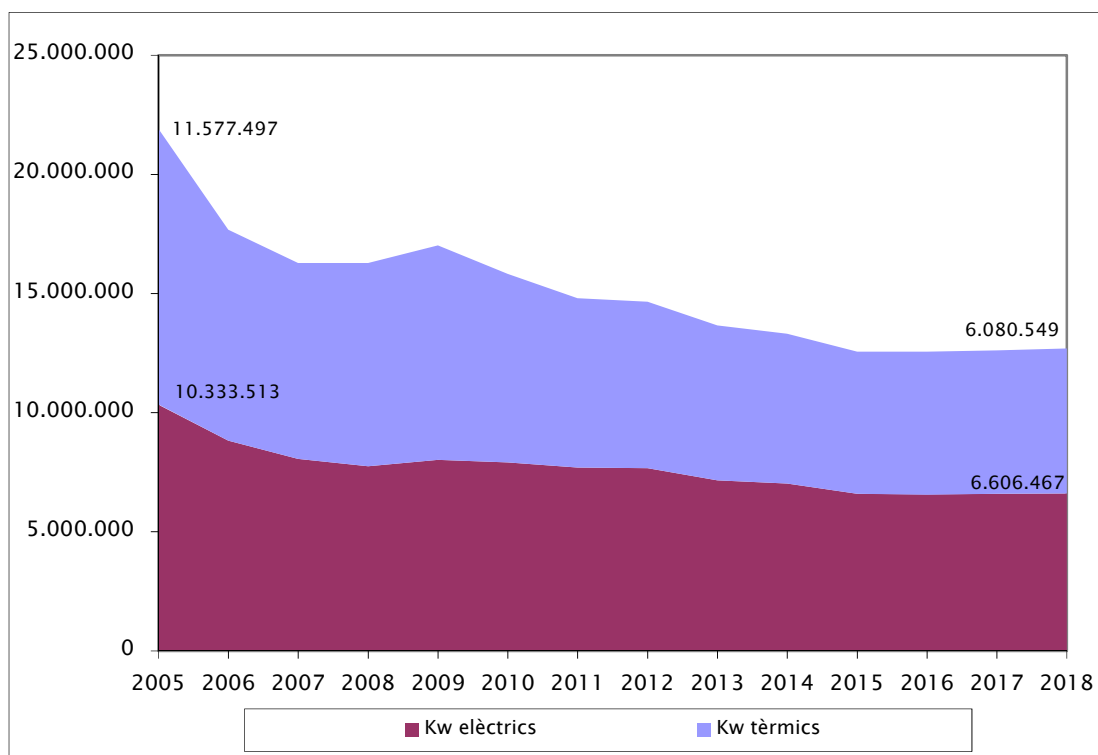
En aquest sentit cal la inclusió de criteris ètics, socials o ambientals a l'hora de comprar i consumir recursos (energia i aigua, però també materials).

Aspectes destacats:

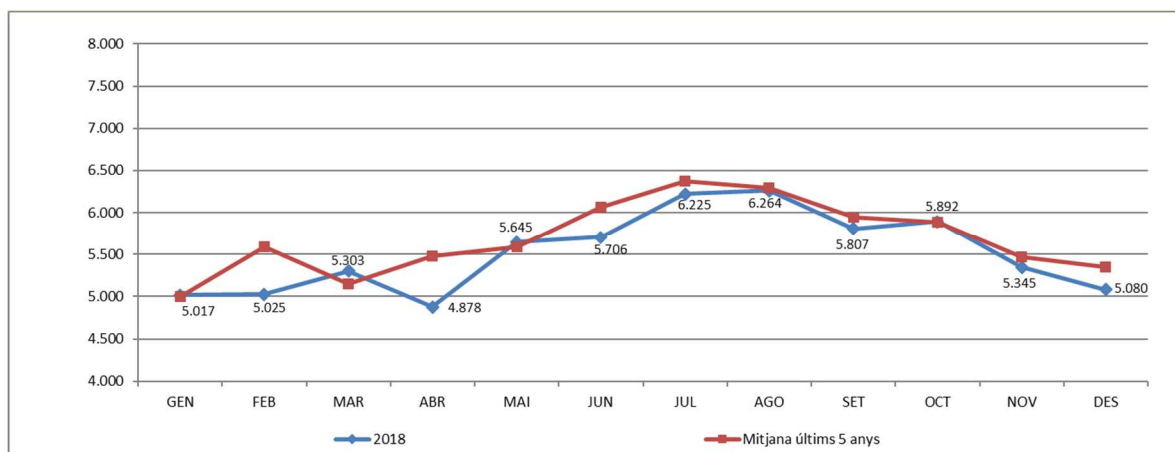
- **Consum responsable de recursos (aigua i energia).**

Indicador:

- 302-1 Consum total de combustibles procedents de fonts no renovables dins de l'organització, inclosos els tipus de combustibles utilitzats.
Els Kw tèrmics procedeixen del consum de gas natural (no renovable). Pel que fa als Kw elèctrics, desconeixem el percentatge que correspon a energies renovables.



- **Consum total d'aigua**
(en m³)



Consum total 2018: 66.187 m³

- **Incorporació d'iniciatives d'eficiència energètica**

Indicador:

- Taxa de reducció de consum d'energia.
Durant el 2018 s'han continuat implementant una sèrie d'accions destinades a reduir i optimitzar el consum energètic:
 - Canvi de lluminàries convencionals a tecnologia LED, amb l'objectiu d'aconseguir el 100% en totes les àrees de treball i zones de pas (actualment, 90%).
 - Instal·lació d'interruptors volumètrics en el 100% de les zones de pas. Durant el 2018 s'ha actuat en tota l'àrea del pàrquing.
 - Inici d'instal·lació de detectors de llum exterior, que adapten la intensitat de la il·luminació interior.

Totes aquestes actuacions han produït una reducció del 42% en el consum d'energia en els últims 13 anys, malgrat la incorporació de nova tecnologia i l'increment de la demanda per part dels usuaris.

Gestió de residus

Dur a terme una gestió responsable dels residus. Gestionar de forma molt acurada els residus sanitaris generats per les activitats d'atenció i investigació sanitària, en especial els corresponents als grups III i IV (residus de risc o específics, segons la classificació de l'Agència Catalana de Residus)

Aspectes destacats:

- **Gestió dels residus generats.**

- Indicador: 306-2 Residus per tipus i mètode d'eliminació

RESIDUS CLÍNICS	Tractament	Mètode de gestió	2018
Clínic perillósos			
Citotòxics G IV	T23	incineració	49.860 l
Específics de risc G III	T34	esterilització	210.472 l
Clínic no perillósos			
Urbà + Clínic G I i G II	T12	deposició / rebuig	408.020 Kg

Els residus clínics, que són propis de l'activitat desenvolupada, han estat tractats segons la seva classificació tal com indica la taula superior.

Respecte a la resta de residus, se n'han gestionat segons la seva naturalesa d'acord amb la normativa vigent 114.369 Kg, classificats en 15 fraccions diferents.

Objectiu:

- Reduir l'ús d'ampolles d'aigua de PVC.

- **Gestió eficaç d'efluents i aigües residuals (neteja, lavabos, cuines, etc.)**

Indicador:

- Anàlisi periòdica d'abocaments.

Cada 6 mesos es realitzen analítiques d'aigua residuals, realitzades per un laboratori homologat i s'envien a l'Agència Catalana de l'Aigua.

- **Emissió de CO₂**

Objectiu:

- Realització d'un Pla de Mobilitat per quantificar les emissions generades pels trasllats dels treballadors i per detectar possibles accions per reduir-les.

PERSONAL

Els socis de treball són el pilar essencial per al desenvolupament de l'activitat assistencial. L'objectiu primordial és construir i mantenir relacions a llarg termini amb els socis de treball, a través de la construcció d'un marc basat en la igualtat d'oportunitats, la formació i el desenvolupament professional, la no discriminació, la salut laboral i la creació de llocs de treball estables.

Diversitat, igualtat i conciliació

La igualtat de gènere és un principi constitucional que estipula que homes i dones són iguals davant la llei, el que significa que totes les persones, sense cap distinció, tenim els mateixos drets i deures davant l'Estat i la societat en el seu conjunt.

L'organització ha de posar en marxa mesures per reduir les diferències i fomentar una política dirigida a la igualtat entre homes i dones.

Aspectes destacats:

SCIAS sempre ha respectat la diversitat entre els seus treballadors, sense fer cap discriminació per raó de raça, religió ni gènere, tal com s'estableix en el codi ètic de l'organització.

- **Foment de la igualtat d'oportunitats.**

Indicadors:

- 405-1 Percentatge de dones en els òrgans de govern per gènere i per grup d'edat.
Membres del Consell Rector 2018: 8 dones (53%) i 7 homes (47%).
- 405-1 Percentatge de treballadors per categoria laboral per gènere i per grup d'edat.

Total de persones contractades a 31/12/18 (inclosos suplents)	Dones	Homes	TOTAL
< 25 anys	61 (63%)	36 (37%)	97 (9%)
25-54 anys	562 (78%)	156 (22%)	718 (69%)
>54 anys	169 (73%)	63 (27%)	232 (22%)



76% dones



69% entre 25 i 54 anys

- **Mesures de conciliació de la vida laboral i familiar.**

Indicadors:

La reducció de jornada és una eina de conciliació familiar establerta per la llei laboral que permet disminuir les hores de dedicació a la feina en cas que el treballador tingui un fill menor de 12 anys al seu càrrec o hagi de tenir cura d'un discapacitat o d'un familiar fins a segon grau que no es pugui valer per ell mateix i no treballi, sempre dins d'uns límits de dedicació i temporalitat.

- Percentatge de reduccions de jornada atorgades sobre demanades: 100%

Com a complement als supòsits en què la llei permet reduccions de jornada, SCIAS ofereix als socis de treball una mesura addicional per a la millora de la conciliació de la vida familiar i laboral que és la disminució contractual. Es pot sol·licitar en qualsevol moment i està subjecta a unes mínimes condicions, a la disponibilitat de suplent, si cal, i a la continuïtat del bon funcionament del servei del demandant. Amb aquesta mesura es pot ampliar la reducció de dedicació més enllà dels 12 primers anys de vida dels fills, per exemple.

- Percentatge de disminucions contractuals atorgades sobre demanades: 99%

Seguretat i salut en el treball

S'entén com a condicions de treball qualsevol aspecte del treball amb possibles conseqüències negatives per a la salut dels treballadors, incloent, a més dels aspectes ambientals i els tecnològics, les qüestions d'organització i d'ordenació del treball. Així, l'organització ha de guardar unes normes i tenir unes condicions òptimes perquè els treballadors puguin desenvolupar la seva activitat laboral de la millor manera possible i amb la major seguretat.

Aspectes destacats:

- **Generar espais i hàbits de treball segurs i saludables.**

Indicador:

- Percentatge de treballadors formats i informats en matèria de prevenció de riscos durant l'any: 32%

- **Reducció de la sinistralitat i absentisme dels socis de treball i col·laboradors.**

Indicadors:

- 403-1 Percentatge d'empleats i personal extern el treball o lloc de treball dels quals és objecte de control per part de l'empresa i que estan representats per comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat: 100%
- Variació d'accidents de treball amb baixa sobre any anterior (variació de sinistralitat): -2%

Benestar dels socis de treball

Ser una empresa responsable també implica comprometre's amb la salut dels treballadors mitjançant l'aplicació d'un procés de millora contínua per protegir i promoure tant la salut com el benestar en l'entorn laboral i el desenvolupament personal i professional dels socis de treball.

Aspectes destacats:

- **Satisfacció dels socis de treball.**

SCIAS organitza des de fa anys caminades matinals adreçades als seus treballadors i obertes a familiars i amics, ha patrocinat en repetides ocasions actes esportius i competicions a petició dels socis de treball i s'està treballant per poder oferir noves activitats d'oci als seus col·laboradors, amb la finalitat de fomentar els hàbits saludables i la bona relació dins i fora de l'ambient laboral.

- **Formació i desenvolupament.**

Indicadors:

- 404-1 Mitjana d'hores de formació atorgades a l'any per soci de treball: 5,2

- **Beneficis socials.**

Indicadors:

- Beneficis per als socis de treball i que no es donen a altres treballadors:

Avantatges socis de treball

- Possibilitat de reducció contractual a qualsevol edat i amb un mínim de 6 mesos.
- Facilitat per als canvis interpersonals i fraccionament de les vacances.
- Premi de fidelitat als 25 anys.
- Productes i serveis a preus preferents.
- Possibilitat de realitzar canvis en calendaris i disminucions de dedicació temporals per necessitats personals i familiars.
- Possibilitat de reincorporacions progressives després de llargs períodes de baixa.
- Ampliació de la llista de gestions que permeten gaudir dels dies d'afers propis de forma fraccionada.
- Finançament per part de SCIAS d'una part de la pòlissa d'AS i del total de la quota de SCIAS per a treballadors, familiars i jubilats.

COMPROMÍS SOCIAL I BENESTAR

L'objectiu és treballar per millorar la qualitat assistencial, la seguretat del pacient, l'accessibilitat equitativa així com la creació d'entorns de privacitat per als socis de consum, pacients i usuaris i la confidencialitat de les seves dades. Tanmateix, com a cooperativa, és fonamental la creació de vincles que permetin establir un diàleg constructiu i generar valor social tant per a l'Hospital de Barcelona com per als grups d'interès i la societat en general.

Relació amb els grups d'interès

Establir canals de diàleg efectius amb els grups d'interès.

Aspectes destacats:

• Canals de comunicació.

Grup d'interès	Canals de comunicació
Socis de consum i usuaris	Àrea de Participació del soci, Oficina social, Assemblea General Correu postal, correu electrònic, web
Socis de treball	Línia de comandament, Servei de Relacions Laborals, Consell Social, Comunicats interns, Assemblea General
Metges d'Assistència Sanitària (AS)	Diàleg directe SCIAS-AS, accés a Direcció Mèdica de l'Hospital de Barcelona, línia de comandament. Sessions per especialitat, jornades mèdiques
Proveïdors	Servei de Compres i altres serveis amb tracte directe amb els seus proveïdors (Farmàcia, Alimentació, Manteniment, etc.)
Societat	Correu postal, correu electrònic, telèfon. Amb Direcció o amb el departament amb el qual hagin d'interaccionar.
Pacients	Enquesta de satisfacció, personal de l'Hospital de Barcelona.

Indicadors:

- Variació de socis de consum que han contactat amb l'Àrea de Participació respecte al curs anterior: +1,3%
- Percentatge de resposta de l'enquesta de satisfacció de l'usuari: 28,38%

Objectiu:

- Posta en marxa del Portal del Soci de Treball.

• Participació dels grups d'interès.

Indicadors:

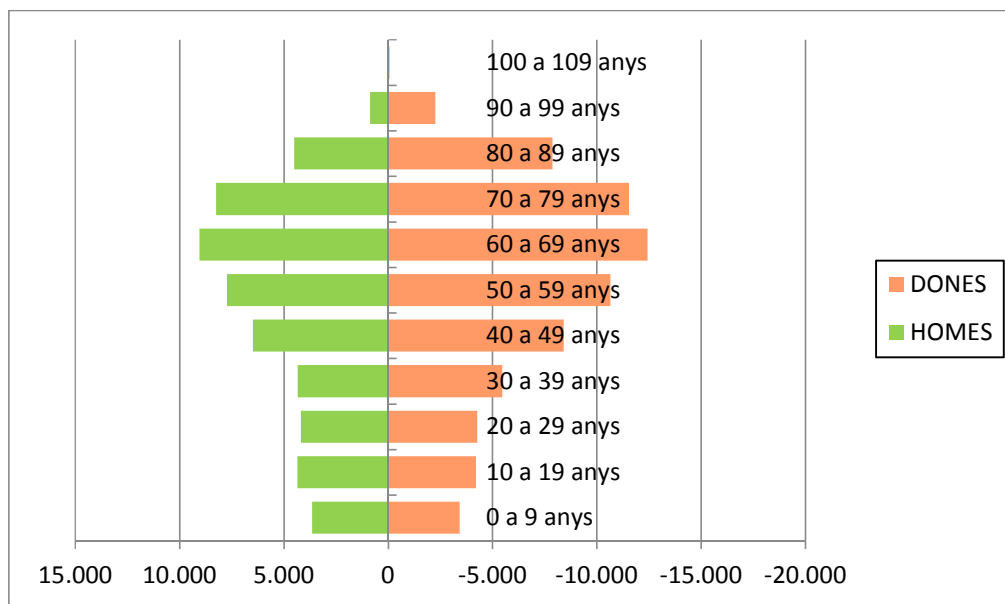
- Increment de socis de consum que participen en les activitats de l'Àrea de Participació respecte al curs anterior: +2,6%
- Percentatge de socis de treball que pertanyen a alguna comissió o grup de treball: 32%

- **Integració dels valors en la relació amb els grups d'interès.**

Indicador:

- Percentatge de nous socis de treball que van realitzar el programa d'acollida durant l'any 2018: 75%

Piràmide d'edats: socis de consum



Relació amb la societat

SCIAS, en compliment de la Llei de Cooperatives de Catalunya, dota anualment un Fons d'Educació i Promoció Cooperativa amb una part dels seus excedents. Amb aquest fons es finança tota la formació realitzada a l'entitat i es realitzen diverses donacions econòmiques a entitats benèfiques i ONGs.

Donació de material, utillatge i aliments a ONGs

Fundación Juan Ciudad (Germans de Sant Joan de Déu)

ONG El Gra de Blat

Donacions econòmiques

Fundació Espriu

Fundació "Mulla't per l'esclerosi múltiple"

Fundació Avedis Donabedian

Fundació Ghandi (exempció de pagament de quota)

Facturació a Centres Especials de Treball (persones amb risc d'exclusió social): 208.350€

Fundació Gaspar de Portolà

Grupo Constant

La Fageda Fundació

Ilunion

Delete

A través de l'Àrea de Participació, els socis de consum de SCIAS han col·laborat amb el Banc dels Aliments, La Marató de TV3 i la recollida de joguines que organitza per Nadal la Creu Roja.

Qualitat assistencial i seguretat clínica

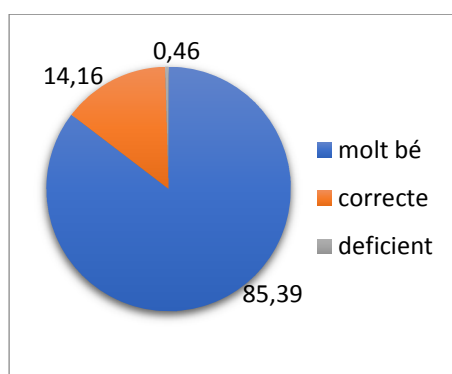
Proporcionar contínuament un servei assistencial integral de qualitat basat en l'excel·lència científica i tècnica però també en la humanització de les relacions entre els professionals i els pacients.

Aspectes destacats:

- **Personalització i professionalitat del servei i l'atenció oferts.**

Indicadors:

- Percentatge d'usuaris que qualifiquen com a molt bona la satisfacció global per l'atenció rebuda: 85,39%



- Percentatge de treballadors que han realitzat alguna formació durant l'any 2018: 82%.

Objectiu:

- Donar resposta escrita al 100% de les enquestes d'usuaris que incloguin qualsevol comentari.
- Revisar l'accessibilitat als sistemes oficials de reclamació.

- **Gestió eficient de queixes i reclamacions.**

Indicador:

- Percentatge de resposta a reclamacions orals i escrites: 100%
- Percentatge de queixes i reclamacions tancades en <30 dies: 49%

- **Seguretat del soci de consum, pacient o usuari.**

Indicadors: els propis de seguretat assistencial.

- Variació del nombre de caigudes de pacients respecte a l'any anterior: -15%
- Variació del nombre d'úlceres per pressió intrahospitalàries respecte a l'any anterior: +1,6%

Privacitat de socis de consum, pacients i usuaris

Definir mesures encaminades a respectar la dignitat humana, la identitat individual i la privacitat de cada pacient durant el procés assistencial.

Aspectes destacats:

- **Protecció i confidencialitat de dades.**

Objectiu:

- Disminuir el nombre d'observacions en l'auditoria anual respecte a l'any anterior.

- **Respecte a la privacitat dels pacients i familiars.**

Indicador:

- Percentatge de pacients que valoren com a "molt bé" el respecte a la preservació de la intimitat a l'enquesta de satisfacció del pacient: 79,6% (estàndard >75%).

Memòria de Responsabilitat Social Corporativa 2018



Hospital de Barcelona
Avinguda Diagonal, 660
08034 BARCELONA

SCIAS seu social
Carrer Rita Bonnat, 2
08029 BARCELONA

SCIAS Àrea de Participació
Carrer València, 307-316
08009 BARCELONA