

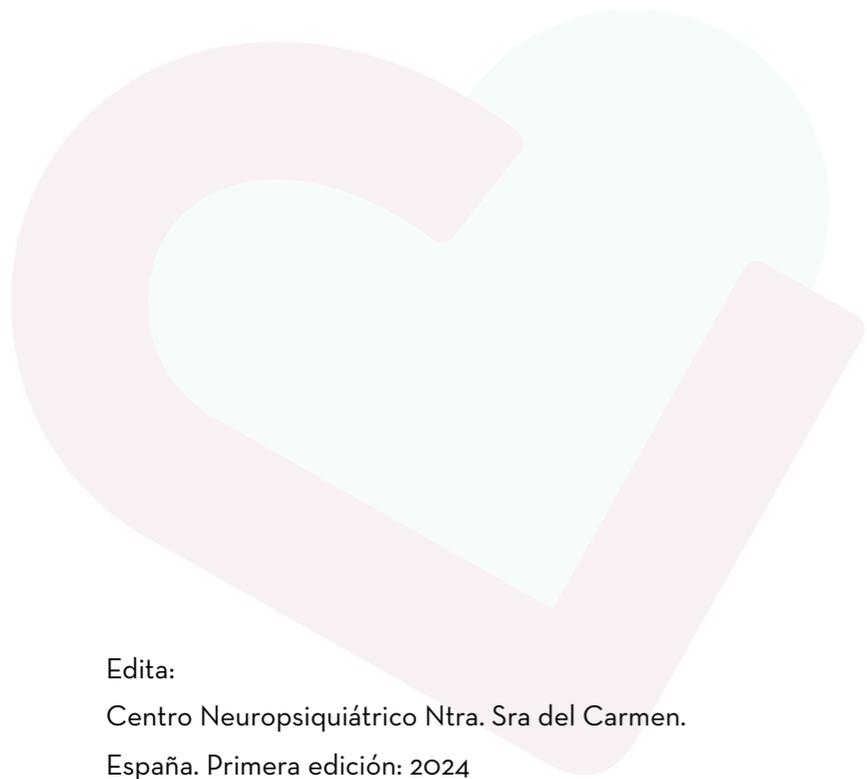
MEMORIA RSC 2023



Hermanas
Hospitalarias

CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO
NTRA. SRA DEL CARMEN





Edita:
Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra del Carmen.
España. Primera edición: 2024

 www.hospitalariaszaragoza.es
 info.zaragoza@hospitalarias.es

Maquetación, diseño e infografías:
Visual Thinking Comunicación y Creatividad, SL.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

NUESTRO PROPÓSITO	6
NUESTRAS CIFRAS	10
COMPROMETIDOS CON LA EXCELENCIA	14
COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD	15
COMPROMETIDOS CON EL BUEN GOBIERNO	26
COMPROMETIDOS CON USUARIOS Y PACIENTES	36
COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES	48
COMPROMETIDOS CON NUESTROS PROVEEDORES	54
COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE	58
COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD	62
ÍNDICE GRI-ODS	78



CARTA DE PRESENTACIÓN

El Centro Neuropsiquiátrico N.º. S.ª. del Carmen de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús es un Centro Resiliente, Inclusivo y Sostenible donde se vive el valor de la Hospitalidad. Una organización que reconoce a los pacientes como protagonistas de una vida llena de sentido.

El año 2023 se ha presentado como un espacio de corresponsabilidad en el que el diálogo participativo ha permitido el inicio de los procesos y transformaciones necesarias para garantizar la sostenibilidad de la Obra Hospitalaria.

Este año hemos enfocado nuestras acciones en identificar la información relevante, las actividades, los equipos y flujo de recursos para priorizar lo que más impacta en los resultados y que nos ha permitido ofrecer una atención basada en el valor.

En el ámbito asistencial, (sostenibilidad asistencial) se ha evaluado el Programa para Personas con Procesos Complejos, se han desplegado programas como el PTEA para personas con autismo grave y discapacidad intelectual asociada, y el Programa Nuevo Envejecer para personas con discapacidad intelectual y trastornos severos de conducta, y aquellos con enfermedades mentales graves. Estos programas contribuyen a la especialización de nuestra cartera de servicios ofreciendo una atención basada en el valor.

Cada programa mejora la experiencia del usuario como ha sido el caso del llamado "Plan Verano".

En cuanto al ámbito de las personas (sostenibilidad relacional), se ha implantado con éxito el Plan de Acción de las Encuestas de Satisfacción y el Plan de Retención del Talento Enfermero, que se ha extendido al Talento Médico. Además, se ha consolidado el Marco de Actuación para la Gestión Interna del Absentismo y desplegado adecuadamente el Plan de Acción Auxiliar Referente.

En el ámbito económico, (sostenibilidad económica) el Plan de Tesorería ha garantizado la disponibilidad de fondos para cumplir compromisos con personas y proveedores. El Factor de Proporcionalidad Presupuestaria ha permitido priorizar políticas para garantizar la sostenibilidad, y se ha completado la reforma de las unidades del área socio sanitaria D y E.

En el ámbito de la identidad, cada proyecto y acción se ha analizado en relación con los ejes de identidad, tiempo y método, lo que ha permitido enfocar la toma de decisiones hacia los ejes estratégicos de la organización.

Las relaciones institucionales se han fortalecido al asumir la presidencia del Forum. En el ámbito de la investigación, se han publicado los resultados de un proyecto sobre la escala de evaluación de la autodeterminación y se ha iniciado un proyecto pionero a nivel nacional sobre las bases cerebrales de las alucinaciones auditivas en la esquizofrenia, en colaboración con la FIDMAG Hermanas Hospitalarias Research Foundation.

NUESTRO PROPÓSITO

Reconocemos a los pacientes como protagonistas de una vida llena de sentido.



CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO NUESTRA SRA DEL CARMEN

Camino del Abejar, 100 Zaragoza
Teléfono: 976 77 06 35
WEB: www.hospitalariaszaragoza.es

DATOS ASISTENCIALES



280
Número de camas

420
Hospitalizados



550
Pacientes atendidos
anualmente

130
Pacientes de
consultas externas

DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida
18.227 m²

Superficie espacios verdes
70.000 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Atención psiquiátrica
y salud mental



Psicogeriatría y
atención socio-sanitaria



Discapacidad Intelectual



SOBRE ESTA MEMORIA

Esta Memoria recoge los proyectos e hitos más destacados del Centro Neuropsiquiátrico NS del Carmen durante 2023, tercer año haciendo frente a la pandemia sanitaria de la COVID-19, y centrados en continuar desarrollando nuestra actividad con los mismos estándares de calidad en el nuevo contexto.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



A partir de una labor de identificación de grupos de interés y aspectos materiales en 2015, redactamos una Memoria anual de RSC en base a los **Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI)**, dedicando un capítulo a cada

uno de los principales grupos de interés de la Institución: **Usuarios y pacientes, Colaboradores, Sociedad y Proveedores**; junto con dos adicionales centrados en **Buen gobierno y Medio Ambiente**, ambos aspectos materiales. Llevar a cabo una **gestión responsable social, ambiental y económica**

es un firme compromiso de la Institución que se materializa en numerosas acciones con las que, a lo largo del año, el Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen de Hermanas Hospitalarias contribuye al cumplimiento progresivo de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS)**.

PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA Y DEFINICIÓN DEL CONTENIDO



Para la elaboración de la Memoria de RSI 2023 hemos tenido en cuenta los cuatro principios propuestos por la Guía “GRI 101: Fundamentos”:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Desde el Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen, se ha dado respuesta, en general, a las **necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés** de una forma resiliente, inclusiva y sostenible.

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

Rindiendo cuentas sobre la **contribución al desarrollo sostenible** de nuestro entorno, así como sobre el desempeño de la Institución en un contexto más amplio de la sostenibilidad.

EXHAUSTIVIDAD

Ofreciendo una **visión completa y coherente de nuestro desempeño** y los hitos más significativos en el ejercicio 2023, manteniendo un equilibrio entre los diferentes temas y la profundidad con la que son abordados.



MATERIALIDAD

Identificando a través de un análisis de materialidad interno los **21 aspectos económicos, sociales y ambientales** relacionados con nuestra actividad, que resultan materiales en base a dos variables: su relevancia para los Grupos de interés y su relevancia para la estrategia del Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. Del Carmen.



COMPROMETIDOS FRENTE A LA COVID-19

Tras el año 2020 marcado por el inicio de la pandemia y los meses más duros en los que el virus tuvo un impacto terrible en los más vulnerables, en 2021 llegaron las vacunas que nos permitieron pasar a una situación diferente. En el año 2023 se han mantenido las medidas preventivas

NUESTRAS CIFRAS

Hermanas Hospitalarias es una institución de la Iglesia Católica, con **carácter asistencial y sin ánimo de lucro.**



Fue fundada el 31 de mayo de 1881 en Ciempozuelos, Madrid (España), por San Benito Menni, junto con María Josefa Recio y María Angustias Giménez, personas profundamente sensibles al sufrimiento humano que unieron sus esfuerzos para dar respuesta a la situación de abandono sanitario y exclusión social de las mujeres con enfermedad mental de la época, aunando dos criterios fundamentales: **caridad y ciencia.**



Sensibilidad por los excluidos



Servicio a los enfermos



Acogida Liberadora



Salud Integral



Calidad Profesional



Humanidad en la atención



Ética en toda Actuación



Conciencia Histórica

INSTITUCIÓN CON PROPÓSITO

Reconocemos a los pacientes como protagonistas de una vida llena de sentido.

Podemos sintetizar todos nuestros valores en uno sólo:

HOSPITALIDAD

Valor humano esencial en los ámbitos social, asistencial y sanitario.

MISIÓN

Acogida, asistencia, cuidado especializado y preferente a los enfermos mentales, a personas con discapacidad física o psíquica y otros enfermos, teniendo en cuenta las necesidades y urgencias de cada tiempo y lugar, con preferencia por los más pobres y marginados. Todo ello, desde una visión y prácticas inclusivas, reintegradoras y promotoras de vida, enfocadas en lograr la transformación social.

VALORES HOSPITALARIOS

Son rasgo diferencial y elemento clave de la identidad de Hermanas Hospitalarias. Orientan las decisiones de los responsables y establecen el marco de actuación de todos los que forman parte de la institución en su día a día.

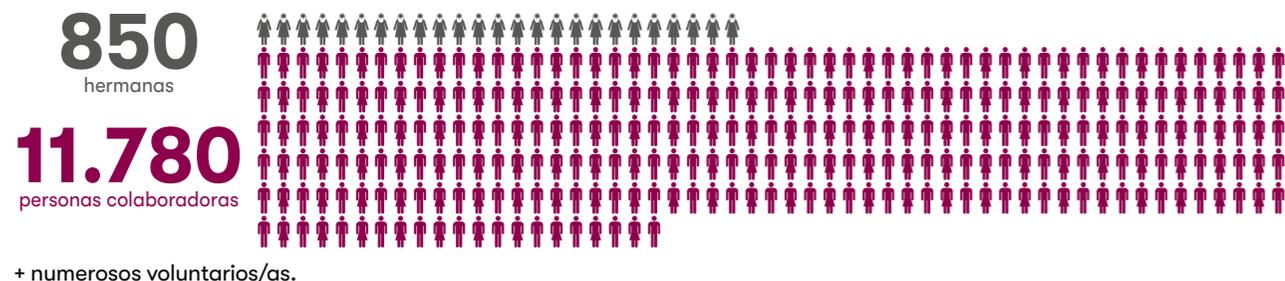


HERMANAS HOSPITALARIAS EN EL MUNDO

La Institución gestiona actualmente 82 centros y cuenta con una amplia red asistencial de dispositivos comunitarios. Su **presencia en 25 países de África, Asia, Latinoamérica y Europa**, le permite mantener un camino de solidaridad constante con las personas vulnerables en el mundo.

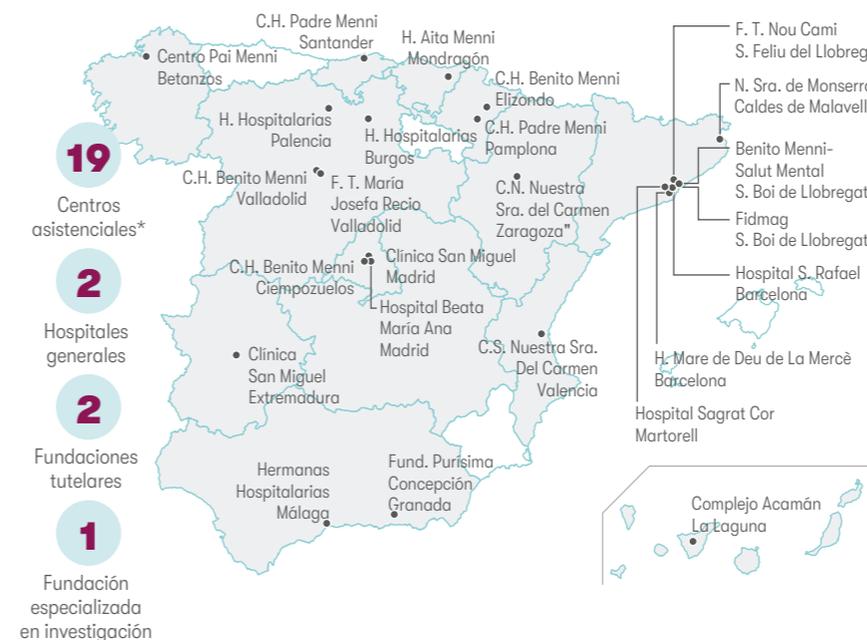


Este trabajo es posible gracias a la entrega, humana y profesional de:



HERMANAS HOSPITALARIAS EN ESPAÑA

DATOS DE 2022



* Incluye Atención Sanitaria, Atención Sociosanitaria y Educación Especial

NUESTRAS LÍNEAS ASISTENCIALES

ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA Y SALUD MENTAL

Centrada en nuestro modelo de Rehabilitación y autonomía de las personas. En nuestro Centro contamos con programas de lucha contra el estigma.

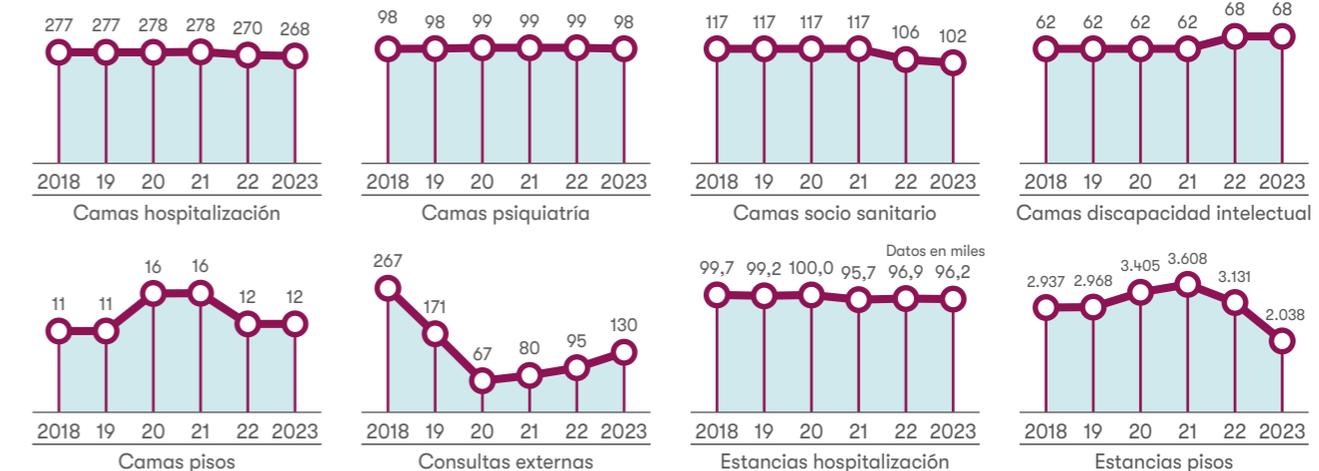
ATENCIÓN SOCIOSANITARIA

Atención y modelo de cuidados centrado en la persona y libre de contenciones.

DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Autonomía, defensa de sus derechos e integración socio laboral.

PRINCIPALES DATOS ASISTENCIALES DEL CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO NTRA. SRA. DEL CARMEN

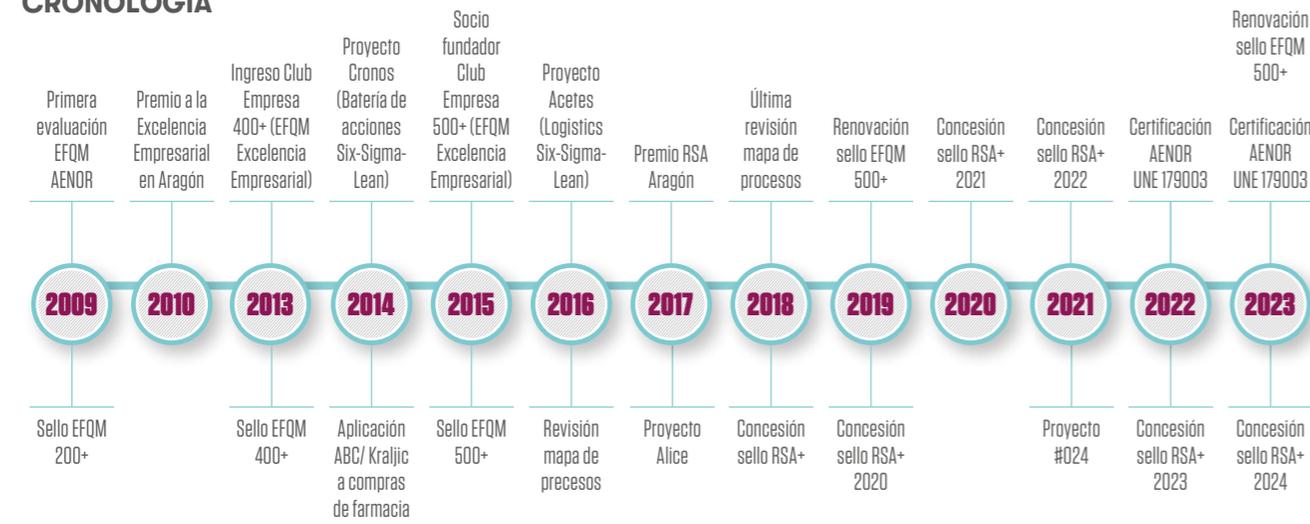


COMPROMETIDOS CON LA EXCELENCIA



CAMINO DE LA EXCELENCIA

CRONOLOGÍA



La mejora continua y la eficiencia en la gestión están bien enraizadas en el CNNSC y sometidas a constante actualización.

En especial 4 proyectos evidencian la aspiración a la perfección en el desempeño, sin perder de vista que dicha perfección es en realidad un proceso más que una meta; un proceso para conseguir:
Cultura de Excelencia:

Conservar y recrear el carisma hospitalario exige de todos los que participamos en el proyecto que cultivemos y explicitemos los valores, la cultura y los fines propios de la Congregación.

CULTURA DE EXCELENCIA

CRONOS

Proceso de mejoras Six-Sigma Lean

ACETES

Mejoras Lean y 5S

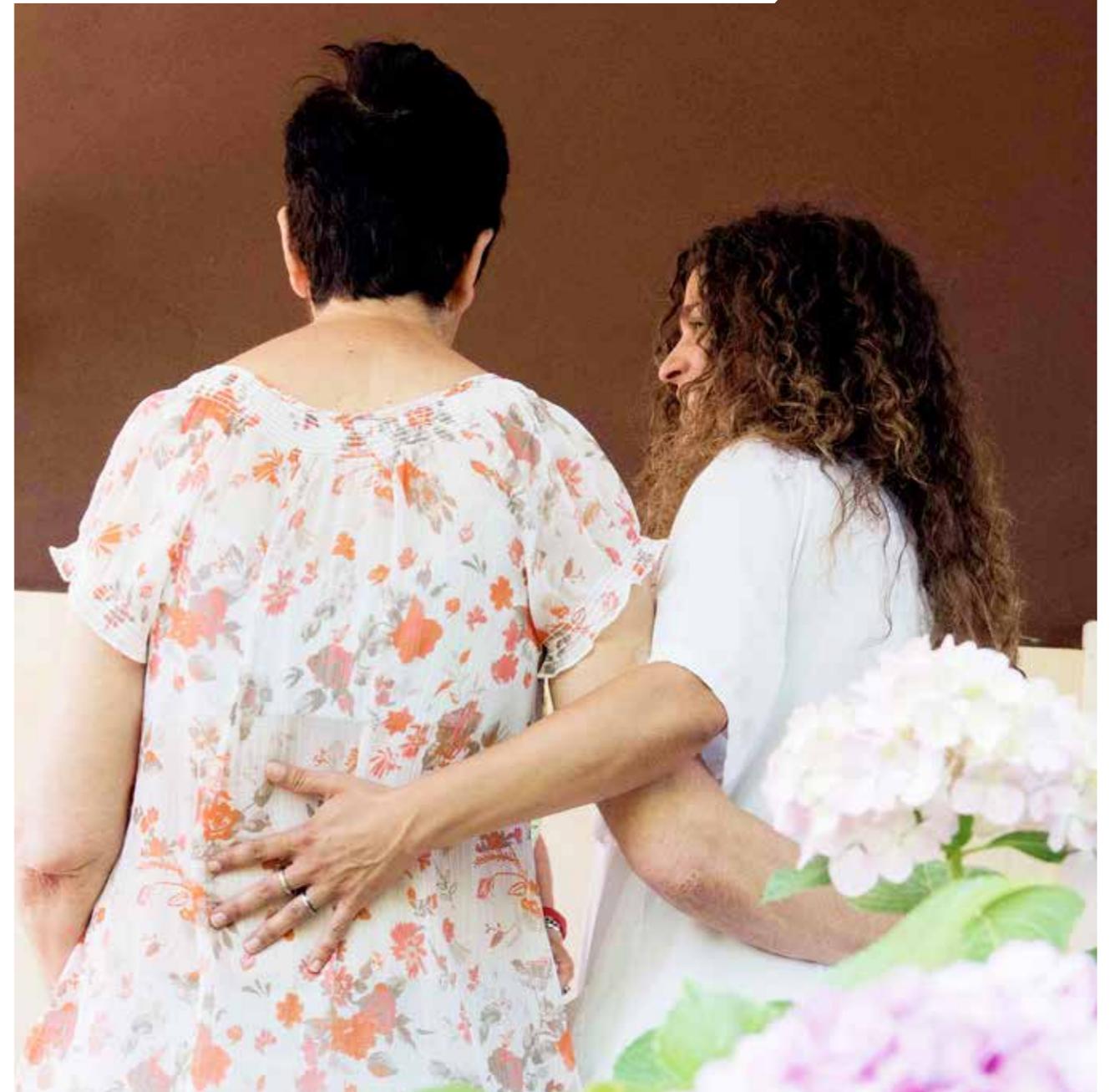
ALICE

Funcionalidad en unidades de convivencia

#024

Atención basada en el valor

COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD





CREACIÓN DE VALOR

El Centro Neuropsiquiátrico de N^o S^a del Carmen, fiel a su propósito, da respuesta a través de su labor socio-sanitaria a las necesidades de la Comunidad Hospitalaria: Usuarios y pacientes, Familiares, Hermanas, colaboradores y personas en formación, Voluntarios y Bienhechores.

Entre los grupos de interés, igualmente prioritarios para la Institución son: las administraciones públicas, proveedores, asociaciones y ONG, medio ambiente, universidades y sociedad en general. Realizado un doble análisis, por un lado, el poder de influencia que cada uno de estos grupos de interés ejerce sobre la Institución, y por otro, el impacto potencial que nuestra actividad puede tener

sobre cada uno de ellos, se identificaron cinco grupos de interés prioritarios: **Usuarios y pacientes, Colaboradores, Proveedores, Medio Ambiente y Sociedad.**

Disponemos de varios canales y herramientas de escucha activa para garantizar un diálogo permanente, fluido y bidireccional con estos grupos de interés, que nos permiten conocer sus expectativas y la percepción que tienen de la Institución.

Una de esas herramientas es, precisamente, esta Memoria, que logra llegar a una parte importante de nuestros stakeholders, tanto interna como externamente. Con su publicación llevamos a cabo un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas dando a conocer a la sociedad la información más relevante de nuestra actividad, desde un punto de vista social, ambiental y de buen gobierno.

PARA GENERAR VALOR A LA SOCIEDAD, RESULTA IMPRESCINDIBLE EL COMPROMISO DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS CON LOS VALORES QUE NOS DEFINEN.

DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

		Diálogo Permanente	Diálogo Periódico
USUARIOS Y PACIENTES		<ul style="list-style-type: none"> Memorias de actividades/RSC Página web Redes sociales Grupos de trabajo Buzón de sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> Medios de comunicación Encuestas de satisfacción Celebraciones Grupo de portavoces
COLABORADORES		<ul style="list-style-type: none"> Portal del empleado Comité de empresa Memorias de actividades/RSC Páginas web Redes sociales Reuniones y comisiones Buzón de sugerencias Equipos de proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción de colaboradores Newsletters Presentaciones: plan de gestión, memoria económica, etc. Celebraciones Medios de comunicación
SOCIEDAD		<ul style="list-style-type: none"> Memorias de actividades/RSC Página web Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Jornadas científicas Visitas guiadas Medios de comunicación Revista Encuentros
VOLUNTARIOS		<ul style="list-style-type: none"> Memorias de actividades/RSC Página web Redes sociales Reuniones y comisiones Buzón de sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción Celebraciones Medios de comunicación
FAMILIAS		<ul style="list-style-type: none"> Memorias de actividades/RSC Página web Redes sociales Buzón de sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Celebraciones Medios de comunicación Jornadas convivencia
PROVEEDORES		<ul style="list-style-type: none"> Memorias de actividades/RSC Página web Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Encuestas de satisfacción de usuarios con servicios Medios de comunicación



CONTRIBUCIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Contribuimos con nuestros proyectos e iniciativas a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), muestra de nuestro firme compromiso con la **Agenda global 2030 de Naciones Unidas**.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), abarcan algunos de los principales retos sociales, ambientales y económicos: desigualdad de acceso a servicios básicos (educación, sanidad, agua potable, vivienda, empleo), cambio climático y respeto del medio ambiente, crecimiento económico sostenible e inclusivo o igualdad de género.

PROMOVER EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y REDUCIR LAS DESIGUALDADES SON EL MEJOR LEGADO QUE PODEMOS DEJAR A LAS GENERACIONES FUTURAS

Con los proyectos e iniciativas del CENTRO apoyamos el cumplimiento de todos y cada uno de los ODS y, especialmente, aquellos que en función de nuestro sector de actividad y presencia geográfica consideramos estratégicos para nuestra Institución.



FIN DE LA POBREZA

Nuestra misión: **“Acogida, asistencia y cuidado especializado y preferente a las personas con enfermedad mental, discapacidad psíquica y física y otras enfermedades, teniendo en cuenta las necesidades y urgencias de cada tiempo y lugar, con preferencia por los más pobres y olvidados.”**

Son colectivos que continúan sufriendo un fuerte estigma social y encuentran mayores obstáculos para integrarse en el mercado laboral, acceder a una vivienda, a formación o a actividades de ocio o deporte.

Impulsamos proyectos de lucha contra el estigma y promovemos la autonomía de la persona, su inclusión en todos los ámbitos de la vida.

A nivel internacional, a través de nuestra labor de cooperación al desarrollo, ponemos el foco en personas especialmente vulnerables que de otra forma no recibirían el tratamiento que necesitan.



SALUD Y BIENESTAR

La humanidad y la ética en la atención, junto con un **enfoque integral de la salud (prevención, rehabilitación e integración social)**, caracterizan nuestro modelo asistencial.

Garantizamos una atención profesional y de calidad a usuarios y pacientes: personas con enfermedad mental, con

discapacidad intelectual y personas en edad avanzada, principalmente, lo que genera un impacto positivo en metas asociadas a este ODS.

Apostamos firmemente por la respuesta a las necesidades emergentes de la sociedad, en nuestra cartera de servicios, con el propósito de generar valor. Alineados con esto, se ha diseñado y puesto en marcha el Proyecto PPC (Pacientes Complejos).

Proyecto Auxiliares referentes: son las personas responsables del apoyo personalizado a cada paciente, en el día a día, desde un acompañamiento continuado. Es una forma de garantizar la atención personalizada.



IGUALDAD DE GÉNERO

Como recoge el código de Conducta, se garantiza la **igualdad de trato y oportunidades de todas las personas**, independientemente de su género, también en el ámbito profesional, en el que los procesos de selección, evaluación del desempeño y promoción.

Proyecto Doble Estigma: Surge con el fin de fomentar la participación social y el empoderamiento de las mujeres con enfermedad mental que residen en el Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen. Ofrece una educación no sexista y promueve la defensa de los derechos fundamentales y la autonomía de las mujeres que, por su condición de mujeres y su estado de salud, se ven sometidas a una estigmatización que puede verse agravada cuando viven en un recurso residencial.



ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

En los últimos años estamos llevando a cabo de forma progresiva una renovación integral de nuestro centro, que asegure seguir ofreciendo la mejor atención a nuestros usuarios y pacientes.

Destaca la apuesta por una **mejora de la eficiencia energética** de nuestras instalaciones: sistemas de climatización, luminaria LED, aislamiento adecuado de puertas y ventanas, equipamiento tecnológico más eficiente, y la incorporación a los centros de fuentes de energías renovables y menos contaminantes. Un ejemplo claro de nuestro compromiso con la compensación de emisiones, a la par que el mantenimiento de la singularidad del entorno natural se plasma a través de la vigilancia, mantenimiento y conservación de las zonas arboladas de nuestro Centro, con 70.000 m2 de espacios verdes.

Proyecto Arropa2: Contribuimos a la preservación del medio ambiente al considerar que el desarrollo y bienestar social de todos sus grupos de interés está íntimamente relacionado con una prestación sostenible de los servicios en toda su cadena de valor. Participamos activamente en la recogida y reutilización de ropa usada al objeto de proteger el medio ambiente, creando en su proceso puestos de trabajo para personas en situación o riesgo de exclusión social.

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Contamos con una plantilla en 2023 de 141 profesionales, distribuidos en 126 asistenciales y 15 no asistenciales, de los cuales el 84% cuenta con contrato indefinido, evidencia clara de nuestra **fuerte apuesta por la creación de empleo estable y de calidad.**
Priorizar El Cronograma de Relevo Generacional: El plan de sucesión es una de las condiciones necesarias para proyectar los cambios de los profesionales con la suficiente anticipación, de este modo se ha definido un cronograma de relevo generacional. También a través de nuestras compras de bienes y servicios, que en más del 90% se realizan a proveedores de ámbito nacional, contribuimos al crecimiento económico de nuestro entorno próximo.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Las características nucleares del Trastorno del Espectro Autista (TEA), como las dificultades en la comunicación e interacción social, actividades, intereses y conductas repetitivas, así como los problemas en el procesamiento sensorial, hacen que sea imprescindible crear entornos altamente estructurados que sean más accesibles cognitivamente y que fomenten aspectos comunicativos.
PGP ANALITICS: El proyecto busca mejorar la experiencia del usuario a partir de la aplicación de la analítica de datos a la gestión de los programas de atención.



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

La sensibilidad por los excluidos es uno de los valores de Hermanas Hospitalarias. Según el Código de conducta: “En la actividad llevada a cabo por nuestros colaboradores, tanto asistencial como no asistencial, existe igualdad de trato, sin discriminación por razón de raza, género, edad, credo, orientación sexual, estado civil, capacidad diferenciada, condición social, orientación política, o cualquier otra circunstancia”.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Conscientes de la importancia de minimizar el impacto que directa o indirectamente puede generar nuestra actividad fomentamos la mejora de nuestras instalaciones y la definición de procedimientos y protocolos específicos. Al mismo tiempo, hacemos una labor de sensibilización con nuestros grupos de interés sobre la estrecha relación entre salud y cambio climático.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Los proyectos de acción colectiva: permiten compartir conocimiento y aunar esfuerzos y recursos para entre diferentes entidades que comparten una meta y unos valores, para alcanzar a un mayor número de personas vulnerables, personalizando la intervención. Desde Hermanas Hospitalarias se apuesta por lograr la creación de alianzas estratégicas sólidas con otras instituciones, públicas, privadas y del tercer sector que ponen en valor las potencialidades de cada una.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Para adaptarnos y lograr dar respuesta satisfactoria a las expectativas y necesidades cambiantes de los grupos de interés, hemos llevado a cabo un proceso de digitalización en toda la organización.



La transformación digital nos permite seguir ofreciendo la mejor atención a nuestros usuarios y pacientes ayudándonos para ello de soluciones tecnológicas adaptadas.

La transformación digital es un **camino innovador que nos compromete a trabajar en tres pilares fundamentales:**
• Personas: usuarios/pacientes, colaboradores y voluntarios.

• Actividad asistencial: propósito principal y fin de nuestro centro.
• Tecnología: medio que nos aporta nuevas posibilidades.
Valoramos contar con empresas tecnológicas de

referencia internacional como **Microsoft**, a través de su Programa non-profit, y **Telefónica**, que nos ofrecen soluciones tecnológicas adaptadas a las necesidades de nuestros usuarios y pacientes.



La transformación digital es un camino que nos compromete a trabajar en tres pilares fundamentales:

1

LAS PERSONAS QUE FORMAN PARTE DE LA INSTITUCIÓN, TANTO USUARIOS/PACIENTES COMO COLABORADORES Y VOLUNTARIOS

2

LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL COMO PROPÓSITO PRINCIPAL Y FIN DE NUESTROS CENTROS

3

LA TECNOLOGÍA COMO MEDIO, NUNCA COMO FIN, QUE NOS APORTA NUEVAS POSIBILIDADES

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para Hermanas Hospitalarias es crucial garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de datos de nuestros usuarios y pacientes, especialmente sensibles, así como la de colaboradores y el resto de grupos de interés como voluntarios, proveedores y bienhechores.

Para garantizar la seguridad de la información son imprescindibles acciones específicas a tres niveles:

- **Nivel organizativo:** formalizando nuevas responsabilidades a nivel corporativo (CISO) y local, y promoviendo dinámicas de tra-

bajo permanentes a través de la Comisión Provincial de Seguridad de la Información para la elaboración de las políticas y el despliegue de proyectos.

- **Nivel formativo:** poniendo a disposición de todos los colaboradores recursos y medios específicos (e-learning).
- **Nivel tecnológico:** estableciendo alianzas con empresas relevantes para el acompañamiento especializado en este ámbito, e invirtiendo en soluciones innovadoras tanto a nivel de hardware como software.

Estamos inmersos en un proceso de implantación y acreditación de la norma ISO 27001 de Seguridad de la Información, buscando con ello mejorar la gestión de los riesgos en este ámbito. Adicionalmente, llevamos a cabo una evaluación periódica a través de auditorías internas y externas de acuerdo a una cultura de mejora continua. Destacan las auditorías externas de ciberseguridad en oficinas corporativas y progresivamente en los Centros, que se llevan a cabo con periodicidad bienal.

ALIANZAS Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Consideramos la creación de **alianzas estratégicas** un medio para lograr mayor impacto positivo con nuestras acciones y por este motivo impulsamos colaboraciones con otras entidades que comparten nuestros valores y trabajan con los mismos colectivos.

La formación de **alianzas estratégicas** nos permite lograr un mayor impacto positivo de nuestras acciones. Buscamos colaboración con organizaciones que compartan nuestros valores y trabajan en las mismas líneas de actuación y con los mismos colectivos que Hermanas Hospitalarias.

Por nuestra experiencia acumulada, estamos convencidos de la importancia de la transparencia y la confianza mutua

entre las partes para que las alianzas cumplan sus objetivos y sean sostenibles en el tiempo y escalables a otro nivel.

UNA ALIANZA VA MÁS ALLÁ DE LA SUMA DE CAPACIDADES Y RECURSOS DE VARIAS ENTIDADES. TIENE UN EFECTO MULTIPLICADOR EN ALCANCE Y EN IMPACTO LOGRADO.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS DESTACADAS EN 2023:

VARIOS PROFESIONALES PARTICIPAN EN COMISIONES Y GRUPOS DE TRABAJO EXTERNAS AL CENTRO

Las relaciones institucionales en el ámbito asistencial se han fortalecido, participando en comisiones y en foros consultivos de las administraciones públicas (Consejo Asesor de Salud Mental de Aragón).

- El director gerente preside el Fórum de Entidades Aragonesas para la Salud Mental y es miembro de la Junta Directiva de AESA, la patronal sanitaria.
- El coordinador de salud mental y dos psiquiatras de su equipo forman parte de la subcomisión

de Ingresos de Salud Mental del Sector II y III.

- El responsable de área de Trabajo social es el coordinador autonómico de los procesos de rehabilitación en salud mental.
- El coordinador de salud mental, la jefa de enfermería y el responsable de trabajo social del Centro forman parte de un comité de coordinación con el departamento de sanidad creado ad-hoc para los procesos asistenciales de rehabilitación en salud mental.

Además, se participa periódicamente en Congresos, Jornadas y foros científicos que facilitan el intercambio de experiencias con otras organizaciones.

- En el ámbito de la investigación, se han publicado los resultados de un proyecto sobre la escala de evaluación de la autoterminación y se ha iniciado un proyecto pionero a nivel nacional sobre las bases cerebrales de las alucinaciones auditivas en la esquizofrenia, en colaboración con la FIDMAG Hermanas Hospitalarias Research Foundation.

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



ALIANZAS ESTRATÉGICAS DESTACADAS EN 2023:



El Centro Neuropsiquiátrico de Nuestra Señora del Carmen es miembro de **El FORUM**, cuya presidencia es ocupada por el Gerente del Centro Neuropsiquiátrico, Alfonso Cerdán. El FORUM es una agrupación de entidades sociales sin ánimo de lucro, que representa al **movimiento asociativo**

de entidades comprometidas con la salud mental. Desde el FORUM se coordinan los dispositivos existentes y los de nueva creación, de la red de Reinserción y Rehabilitación de Salud Mental en Aragón, tan necesaria para nuestra misión y la mejor forma de lograr una calidad de vida digna para el usuario.

TRES PROYECTOS COMUNES:

CAMPAÑA DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA EL ESTIGMA

OBJETIVOS GENERALES.

Realizar campañas de sensibilización y de prevención de salud mental en la Comunidad Autónoma de Aragón.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Sensibilizar a la población general sobre la necesidad de luchar contra las actitudes que estigmatizan a las personas con enfermedad mental. Inicio de las campañas en noviembre de 2023 y finalizando en marzo de 2024.

CAMPAÑA ORIENTADA A LA PREVENCIÓN DEL SUICIDIO POR SOBREENGESTA DE MEDICAMENTOS EN EL DOMICILIO

OBJETIVOS GENERALES.

Realizar campañas de sensibilización y de prevención de salud mental en la Comunidad Autónoma de Aragón.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Concienciar a la población general sobre la importancia de la custodia de los medicamentos en el domicilio para la prevención de suicidio infantojuvenil. Inicio de las campañas en noviembre de 2023 y finalizando en marzo de 2024.

CAMPAÑA DE PREVENCIÓN DE LAS RESTRICCIONES INVOLUNTARIAS EN PACIENTES CON PROBLEMAS

OBJETIVOS GENERALES.

Realizar campañas de sensibilización y de prevención de salud mental en la Comunidad Autónoma de Aragón.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Difundir entre los profesionales socio-sanitarios las buenas prácticas, recomendaciones y procedimientos para la prevención de las restricciones involuntarias en pacientes con problemas de salud mental. Inicio de las campañas en noviembre de 2023 y finalizando en marzo de 2024.

HOSPITALITY EUROPE

Impulsa la puesta en marcha de **proyectos colaborativos sostenidos por las Instituciones comunitarias** de los centros socio-sanitarios de Hermanas

Hospitalarias y de la Orden de San Juan de Dios, en áreas como discapacidad, salud mental, atención a colectivos en riesgo de exclusión o voluntariado.



HITOS 2023

Impulsamos las Relaciones Institucionales a través del diálogo fluido con representantes de las Administraciones Públicas, con el fin de trasladarles, de primera mano, nuestras propuestas para responder a las demandas de los colectivos a los que atendemos.

Febrero



Encuentro entre el Equipo de la Unidad F con una comisión especializada en discapacidad del centro de Caldas de Malavella en Gerona, para exponer las distintas metodologías de trabajo, estrategias con los pacientes y recursos disponibles utilizados en ambos centros para garantizar un mayor nivel de satisfacción, seguridad e integración de los pacientes en sus respectivos dispositivos.

Octubre



Jornada "La humanización en la atención en Salud Mental" dentro de la Celebración del Día Mundial de la Salud Mental, junto al Fórum de entidades aragonesas de salud mental. Ponencias de N. García, A. Clemente y C. Sanz.

Diciembre



Nuevo reconocimiento al Centro Neuropsiquiátrico Nuestra Señora del Carmen, por su larga trayectoria humanizando la atención y el cuidado de personas con enfermedad mental y otros tipos de discapacidades. En esta ocasión es la Fundación Rey Ardid dentro de sus reivindicativos premios Péon en la categoría de Humanización



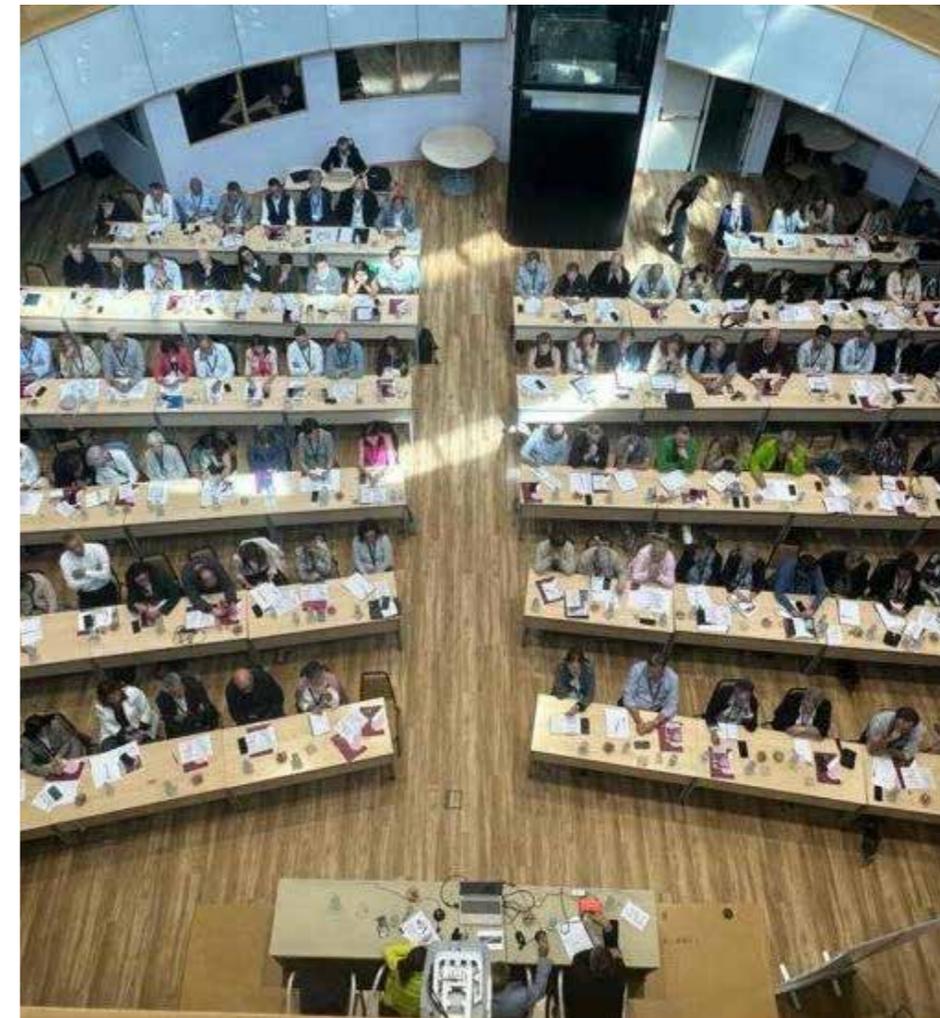
Visita del Gobierno General: María Esther Berruete Lanz, Vicaria y 1ª Consejera General y Leóntine Judith Ndo Mbock, 2ª Consejera General, pudieron compartir un encuentro con nuestro Consejo de Dirección y visitar nuestras instalaciones compartiendo su cercanía y hospitalidad con los colaboradores.



El Gobierno de la Congregación, dando respuesta a una propuesta del Capítulo ha promovido la creación de la Fundación Hospitalarias, siendo aprobados sus estatutos por la Conferencia Episcopal en su Asamblea Plenaria de noviembre de 2022.

ÓRGANO DE GOBIERNO

La Provincia de España se encuentra bajo la responsabilidad del Gobierno Provincial, que depende, a su vez, del Gobierno General de la Congregación, con sede en Roma (Italia).



Encuentro de Consejos de Dirección en Guadarrama

SUPERIORA PROVINCIAL

La Provincia de España está bajo la responsabilidad de la **Superiora provincial** que la gobierna, dirige y representa conforme a derecho. Tiene autoridad directa en todas las Casas, Hermanas y Obras de la Provincia. Destacamos, entre otras, las siguientes funciones:

1. Establecer las líneas generales de la planificación de la Obra hospitalaria.
2. Aprobar el Plan Anual de Gestión de cada centro y su Memoria anual.
3. Autorizar contratos y convenios de cooperación tanto con entidades públicas como privadas.
4. Fijar los criterios de evaluación del cumplimiento de los objetivos.

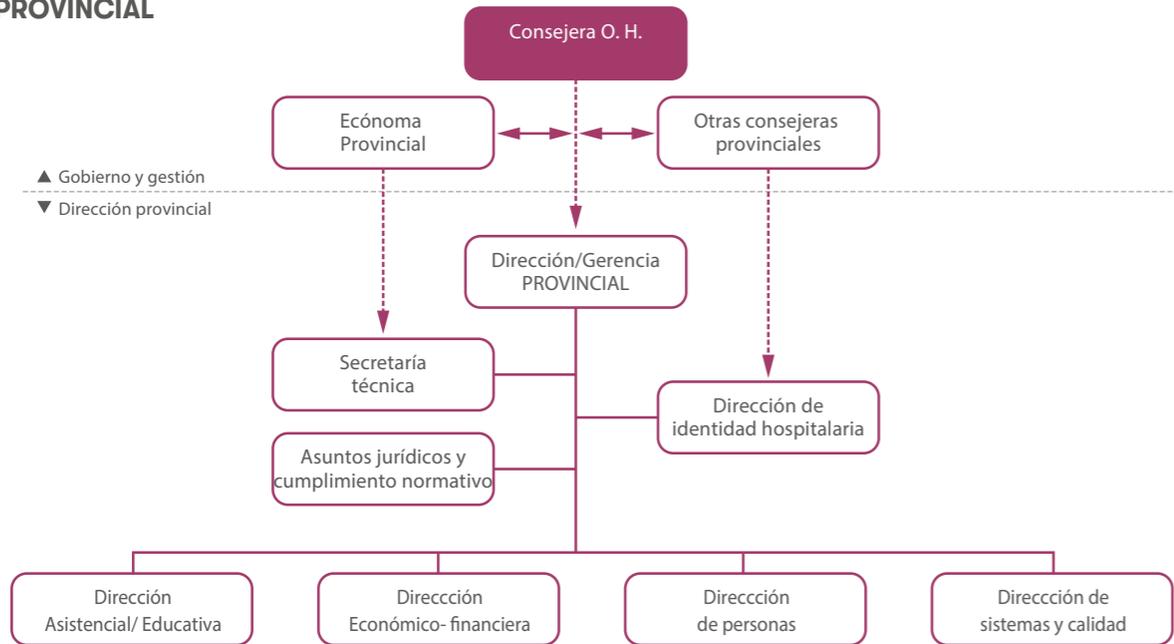
CONSEJERAS PROVINCIALES

Las Consejeras provinciales ayudan a la Superiora provincial en el ejercicio de sus funciones, emitiendo su consentimiento o su parecer conforme a derecho. La Superiora provincial, por su parte, puede delegar en los miembros del consejo el ejercicio de algunas de sus competencias.

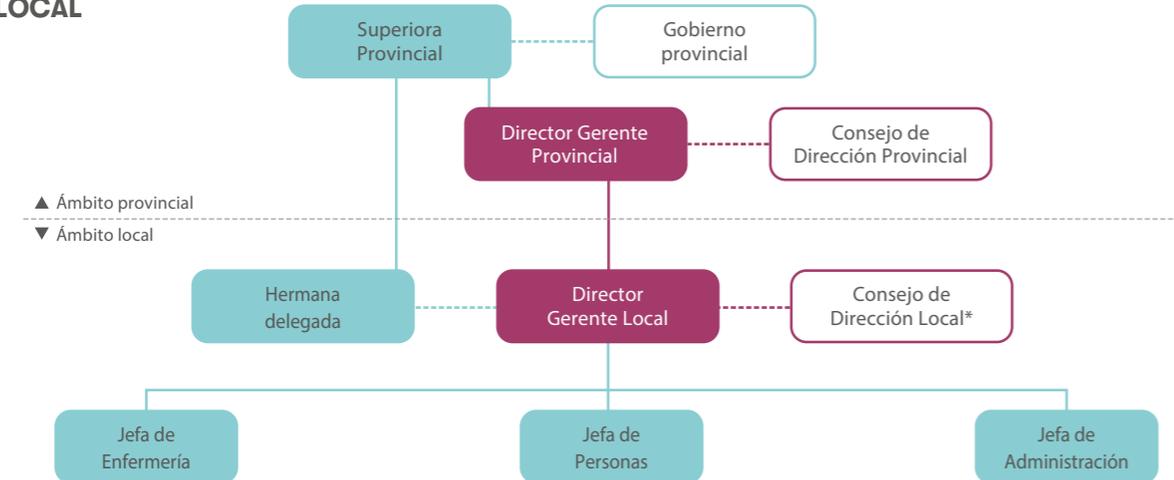


ORGANIGRAMA

PROVINCIAL



LOCAL



* Se incluyen hermanas u otras personas designadas por la Superiora Provincial

ÓRGANOS DE GESTIÓN

CONSEJO DE DIRECCIÓN PROVINCIAL

El Consejo de Dirección Provincial, órgano colectivo nombrado por la Superiora Provincial y liderado por el Director Gerente Provincial, asume con carácter general las competencias y funciones de dirección, gestión y administración buscando la gestión, eficacia y eficiencia en toda la Obra Hospitalaria en fidelidad a la identidad institucional.



COMITÉS PROVINCIALES

Con el objeto de agilizar el análisis y toma de decisiones, la institución cuenta con Comités específicos en cinco Áreas de trabajo.

- COMITÉ ASISTENCIAL 9
- COMITÉ ECONÓMICO FINANCIERO 16
- COMITÉ DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS 6
- COMITÉ DE PERSONAS 6
- COMITÉ DE COMUNICACIÓN 7

CONSEJO DE DIRECCIÓN LOCAL

En los centros, el órgano de gestión es el Consejo de Dirección Local, compuesto por la Superiora local, que lo preside, el/la Director/a Gerente local y el resto de responsables de Área que hayan sido nombrados.

COMISIÓN DE LA OBRA HOSPITALARIA

Forman parte de esta Comisión:

- Hermanas del Gobierno provincial.
- Superiores locales.
- Directores Gerentes de los centros.
- Miembros del Consejo de Dirección provincial.

En ella se debaten y canalizan las líneas de acción prioritarias junto a los proyectos de carácter más estratégico.

Se convoca con periodicidad trimestral con el objetivo de llevar a cabo un seguimiento global.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- Desde el año 2015 el Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. Del Carmen ha elaborado la memoria RSC de acuerdo al GRI.
- En el año 2017 gana el Premio Responsabilidad Social de Aragón.
- El año 2018 obtiene el sello RSA PLUS que lo renueva anualmente buscando con nuestras acciones impactar en la sociedad, contribuyendo a la consecución de los ODS.

- En el año 2023 el Centro ha recibido el Premio Peón Humano que valora la humanización de nuestros cuidados, gracias al modelo asistencial hospitalario centrado en la persona.
- Se ha convertido en algo estratégico y por lo tanto sujeto a evaluación periódica por el Consejo de Dirección.



ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN Y TRABAJO EN RED

COMISIONES

Grupos de trabajo y participación compuestos por profesionales del Centro, cuyo objetivo es acercar la realidad a las decisiones estratégicas.

ÓRGANOS Y ASOCIACIONES



FORUM: Fórum de Entidades Aragonesas de Salud Mental es una asociación que agrupa a 17 organizaciones que gestionan los recursos de rehabilitación psicosocial del Gobierno de Aragón

Consejo Asesor de Salud Mental de Aragón, . como órgano colegiado de asesoramiento en materia de salud mental.

AESA: Asociación Empresarial de la Sanidad de Aragón

	Comité de Ingresos
	Comité Asistencial
	Área de Conocimiento de Rehabilitación
	Área de Conocimiento de Farmacia
	Área de Conocimiento de Calidad
	Comisión de Historias Clínicas
	Grupo de Seguridad del paciente
	Comisión Pisos Terapéuticos
	Comité Ética Asistencial
	Comisión de Pastoral
	Comisión de Personas
	Comisión de Seguridad y Salud Laboral
	Comisión de Acoso en el ámbito Laboral
	Comisión Igualdad
	Grupo Solidaridad
	Comisión de Voluntariado
	Consejo Directivo
	Comisión de Protección de datos
	Comisión de sistemas de información

ENCUENTROS TEMÁTICOS

Acciones lideradas desde Provincia para un número elevado de personas, que pretenden el cumplimiento de varios fines:

- Participación activa de profesionales de centros en la estrategia provincial.
- Fomento de la puesta en común de experiencias y propuestas.
- Formación en determinados aspectos vinculados a su área.
- Fortalecimiento de sentimiento de pertenencia a la Comunidad Hospitalaria.

Encuentros en 2023

VII Encuentro de Consejos de Dirección de Hermanas Hospitalarias, bajo el lema «Protagonistas del Cambio en Hospitalidad» celebrado en Guadarrama (Madrid). Un encuentro en el que se dialoga sobre los modelos relacionales de nuestro Marco de Identidad, aproximándonos a distintos temas de actualidad: Identidad hospitalaria, personas, diálogo con la sociedad, sostenibilidad económica, asistencial y educativa.

ÁREAS DE DEPENDENCIA

- Asistencial
- Personas
- Cultura institucional
- Económico financiera
- Organización y sistemas

MARCO NORMATIVO INTERNO

REGLAMENTO GENERAL

Unifica criterios y normas sobre el funcionamiento de los Centros, para que todos sean fiel reflejo de la identidad de la institución.

ESTATUTO GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN

Regula y orienta la administración de los bienes, favoreciendo la transparencia y la confianza, promoviendo la toma de conciencia en la importancia de una buena administración.

DOCUMENTO CAPITULAR

Establece la planificación estratégica de la Institución para un sexenio, revisada y enmarcada en dos trienios. El I Capítulo provincial, “Practicad la Hospitalidad”, celebrado en 2018 está en vigor.

PROTECCIÓN ANTE EL ABUSO SEXUAL

El objetivo de este documento es que, los colaboradores sean conocedores de sus obligaciones, y ajusten sus actuaciones a lo que establece este protocolo en lo referente a posibles situaciones de acoso o discriminación

MARCO DE IDENTIDAD

Expone los elementos identificadores de la singularidad y calidad del servicio que ofrecemos, nuestro **Modelo propio en cuatro ámbitos.**

ÁMBITOS DEL MARCO DE IDENTIDAD DE HERMANAS HOSPITALARIAS



ASISTENCIAL

Los principios nucleares de la atención directa



GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Las bases directivas



RELACIÓN CON COLABORADORES

El perfil profesional y los elementos de su desarrollo



DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

El plan de comunicación

OTRAS POLÍTICAS Y REGLAMENTOS INTERNOS

- Reglamento de la Provincia de España y sus centros
- Procedimientos Generales
- Requisitos Básicos de los Centros de la Obra Hospitalaria
- Protocolo de Elaboración de Plan de Gestión anual
- Protocolo de Elaboración de la Memoria de Gestión anual
- Manual de Dirección de Personas
- La Formación en Identidad Hospitalaria. Plan General
- Manual de Procedimientos de Archivo de los Centros
- Manual de Estadística Asistencial de la Obra Hospitalaria
- La Asistencia en Hermanas Hospitalarias
- Guía de Protección de datos
- Orientaciones sobre Legal Compliance Penal





CÓDIGO DE CONDUCTA

Aprobado en 2017, recoge los principios éticos y normas de comportamiento que deben regir la actuación de las personas que integran la Comunidad Hospitalaria, particularmente directivos y colaboradores. También se promueve su difusión a otros grupos de interés: voluntarios, bienhechores y proveedores, entre otros.

Entre los aspectos regulados en el Código de conducta se encuentran: igualdad y no discriminación, protección de datos y privacidad, ética en las relaciones institucionales, relación con proveedores, acoso laboral, conflictos de interés y transparencia.

LOS FUNDAMENTOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA SON: LOS DERECHOS HUMANOS INTERNACIONALMENTE RECONOCIDOS, LA DOCTRINA SOCIAL DE LA IGLESIA Y EL MARCO DE IDENTIDAD DE LA INSTITUCIÓN.

COMITÉ DE OBSERVANCIA

Es el órgano encargado de garantizar el cumplimiento del Código de Conducta, así como la adecuada aplicación de medidas disciplinarias cuando estas sean precisas.

Sus miembros, nombrados por la Superiora provincial, se encargan de analizar y dar respuesta a las consultas, quejas o comunicaciones recibidas, preservando la debida confidencialidad del denunciante durante todo el proceso.

CANAL DE CONTACTO

Como novedad, desde 2023, Hermanas Hospitalarias cuenta con un servicio confidencial externo de reclamaciones y denuncias, gestionado por la empresa ATGroup, encargada de gestionar la información facilitada y realizar la investigación pertinente de los hechos denunciados. Las comunicaciones pueden presentarse de modo anónimo

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

SOMOS UNA INSTITUCIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO

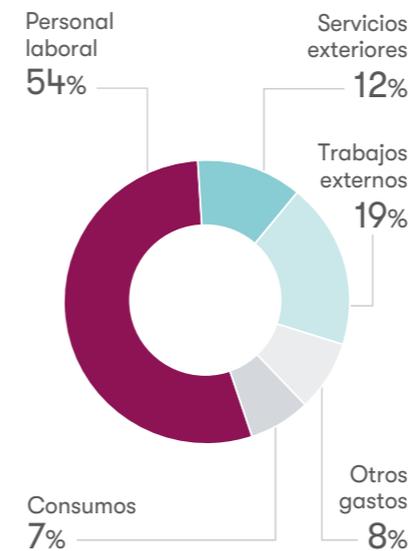
Para garantizar la sostenibilidad de la Institución, llevamos a cabo una gestión económica transparente, centrada en la utilización eficiente de los recursos, que genere confianza en nuestros grupos de interés.

Trabajamos por el acceso universal a la salud desde 1881.

Nuestras inversiones van dirigidas a dar respuesta a las necesidades de las personas atendidas, con independencia de su condición social o económica. Apostamos por la acción colectiva público-privada, lo que nos lleva a impulsar diversas formas de colaboración con las Instituciones Públicas a todos los niveles.

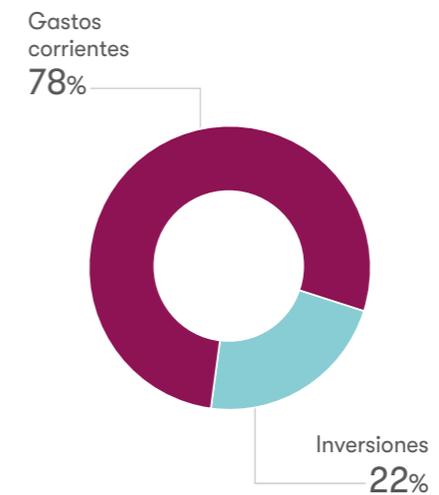
DISTRIBUCIÓN DE COSTES CORRIENTES

Datos de 2023



DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO

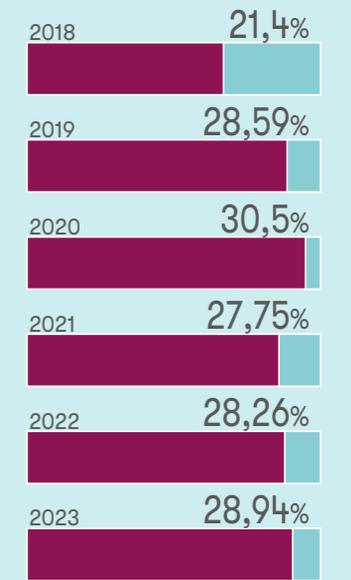
Gastos corrientes e inversiones. Datos de 2023



PACIENTES ÚLTIMO RECURSO

Desde una sensibilidad positiva y proactiva estamos atentos a la situación que viven las personas en contextos límite y damos respuesta a sus necesidades y las de sus familias. Estas necesidades, a veces, están ocultas de forma distinta según culturas y, otras veces están relegadas a las últimas posiciones en las preocupaciones colectivas de la ciudadanía.

ASISTENCIA A PACIENTES ÚLTIMO RECURSO





CONTROL INTERNO

La cultura de nuestra Institución, está basada en el valor fundamental y síntesis de la Hospitalidad, que da cohesión, sentido y horizonte a todas las actuaciones y proyectos.

Desde los inicios de la Institución, el cumplimiento normativo, la gestión eficaz y responsable de los recursos y el desarrollo de buenas prácticas en gobierno corporativo, son claves en nuestro modelo de gobernanza y gestión.

En este sentido, trabajamos de forma permanente en la consolidación de un Sistema de control interno que promueve:

- Evaluación y gestión del riesgo
- Cumplimiento normativo
- Eficacia y efectividad de la gestión de recursos
- Cumplimiento de objetivos de la Institución.

En 2023 se ha continuado con el proceso de fortalecimiento del Marco de control interno, a través de las siguientes acciones:

SISTEMA DE PROCESOS Y AUDITORÍA

Desarrollo y mejora en procedimientos y normativa general, provincial y local, progresión en la realización de auditorías internas (alcanzando el 100% de los Centros), y auditoría externa completa del conjunto de los Centros en España.

PERFECCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Desarrollo de la Comisión de Auditoría interna, despliegue y definición de objetivos y funciones:

- Evaluación de la eficacia del control interno de la entidad
- Cumplimiento de la normativa interna y externa
- Evaluación del riesgo de continuidad operativa
- Prevención del blanqueo de capitales y conductas ilícitas
- Evaluación del auditor externo y propuesta de nombramiento

HERRAMIENTAS DE HOMOGENEIZACIÓN, PROYECCIÓN Y REPORTE ESTANDARIZADO

Simplificar y complementar el estudio de viabilidad de las obras, tomando como referencia los criterios fundacionales y el establecimiento de estrategias globales.

En 2023 se ha diseñado una segunda versión mejorada, con capacidades potenciadas de la herramienta de gestión financiera, que tendrá su continuidad con la incorporación e interrelación de funcionalidades presupuestarias.

HERRAMIENTA DE BASE DE DATOS INFORMATIZADA

Se ha puesto en marcha un sistema informatizado relacional en formato de Base de datos para el seguimiento, monitorización y control de las relaciones contractuales con terceros y la documentación asociada a las mismas.

Retos para 2024

- **Constituir**, desarrollar y poner en práctica la Comisión de Auditoría Interna, con el despliegue y desarrollo de funciones atribuidas.
- **Homogeneizar** y adaptar la estructura actual de los sistemas contables.
- **Consolidar** el Sistema informatizado relacional y la Base de datos de relaciones contractuales, con desarrollo futuro de ampliación de capacidades.
- **Desarrollo** y puesta en producción de una versión actualizada de la herramienta de proyecciones de cierres/gestión financiera.
- **Planificación**, revisión y actualización de los procedimientos de monitorización continua.
- **Perfeccionamiento** de Grupo de trabajo provincial de Derecho administrativo



PRINCIPALES ALIADOS

Construimos alianzas con Administraciones públicas, y otros organismos, con los que compartimos objetivos y motivación: ofrecer una atención integral de calidad a las personas que más lo necesitan para poder curarles, cuidarles y apoyarles en el desarrollo de sus proyectos.

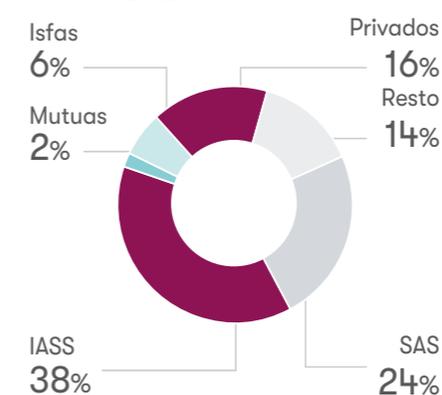
La colaboración público-privada ha caracterizado a Hermanas Hospitalarias desde sus orígenes.

Desde entonces, el apoyo recibido de **Administraciones públicas** como aliados estratégicos ha resultado imprescindible para cumplir nuestra misión. Prueba de ello es el elevado porcentaje de nuestros ingresos que proceden de fuentes públicas, tanto a nivel estatal como autonómico y local

También tienen un peso significativo los ingresos provenientes de fuentes privadas, que suponen un 16% del total de ingresos anuales. Esta cifra recoge la parte correspondiente a compañías aseguradoras y mutuas del ámbito de la salud, que han mejorado e incremen-

DISTRIBUCIÓN POR INGRESOS

Por naturaleza de la financiación.
Datos de 2022



tado de forma destacada su oferta de servicios en los últimos años, apoyándose cada vez más en la aplicación de las nuevas tecnologías.

Las entidades bancarias, a través de su obra social contribuyen con muchos de nuestros proyectos: fomento de la autonomía de personas con discapacidad, cooperación internacional al desarrollo, personas mayores o inserción laboral, entre otros.

Igualmente, importante resulta el apoyo sostenido que recibimos de nuestros **bienhechores**, particulares y entidades comprometidos con los valores y el propósito de la Institución, parte esencial de nuestra Comunidad Hospitalaria.



ATENCIÓN INTEGRAL, PERSONALIZADA Y DE CALIDAD

Reconocemos a la **persona que sufre, excluida y necesitada** en los ámbitos de la salud mental, discapacidad y envejecimiento, como protagonista de una vida plena de sentido.

Los **21 centros asistenciales y más de 200 dispositivos** con los que Hermanas Hospitalarias contamos en España, nos permiten acercar la atención al entorno del paciente e incluso llevarla a su propio domicilio. El **Modelo Asistencial y Educativo** abarca tanto nuestra actividad en los campos de salud mental, discapacidad intelectual y sociosanitario, como la desarrollada en pisos terapéuticos, recogiendo los atributos principa-

NUESTRO MODELO ASISTENCIAL Y EDUCATIVO RECOGE LOS ATRIBUTOS PRINCIPALES DE NUESTRO MODO DE ACTUAR EN FAVOR DE LA ATENCIÓN A LA PERSONA.

les que caracterizan nuestro modo de hacer.

Resulta indispensable para orientar a nuestros colaboradores sobre cómo abordar los retos actuales, desde la inspiración del carisma fundacional y conforme a los valores hospitalarios que nos definen.

Apostamos por la **formación continua y el trabajo en red** como vehículos para transmitir el Modelo Asistencial y Educativo a los líderes asistenciales, en especial, mandos intermedios y colaboradores clave de los Centros, algo fundamental para garantizar la excelencia de la atención.

MATRIZ DE MATERIALIDAD 2022

ASPECTOS MATERIALES: USUARIOS	Garantizamos la seguridad del paciente	Innovamos para lograr la mayor satisfacción	Integramos a los pacientes en la comunidad
PROYECTOS	Garantizar la seguridad del paciente	Garantizar la satisfacción del paciente	Garantizar la integración del paciente



COMPROMETIDOS CON
USUARIOS Y PACIENTES

NUEVAS NECESIDADES REQUIEREN DE SOLUCIONES INNOVADORAS

PROYECTO DESTACADO EN 2023:

PROYECTO TEA

Las características nucleares del Trastorno del Espectro Autista (TEA), como las dificultades en la comunicación e interacción social, actividades, intereses y conductas repetitivas, así como los problemas en el procesamiento sensorial, hacen que sea imprescindible crear entornos altamente estructurados que sean más accesibles cognitivamente y que fomenten aspectos comunicativos.

Objetivos:

- Fomentar el desarrollo personal a través de la promoción de sus capacidades y proporcionar los apoyos necesarios para lograrlo.
- Proporcionar bienestar emocional, potenciando el sentimiento de seguridad a través de actividades que responden a las preferencias del paciente. Promover, mantener y mejorar las habilidades cognitivas y motoras.
- Potenciar las relaciones interpersonales con compañeros, el personal y miembros de la comunidad, en un contexto favorable.
- Promover la inclusión social a través del uso de recursos comunitarios y la participación en entornos normalizados e integrados.



ENCUENTRO ENTRE CENTROS

Encuentro del Equipo de la Unidad F (Residencia de personas con DI, trastornos del Espectro Autista y Alteraciones graves de conducta) con la comisión especializada en discapacidad del Centro Psicopedagógico Ntra. Sra. de Montserrat de Caldas de Malavella (Gerona),

para exponer las distintas metodologías de trabajo, las estrategias con los pacientes y los recursos disponibles utilizados en ambos centros, para garantizar un mayor nivel de satisfacción, seguridad e integración de los pacientes en sus respectivos dispositivos.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL PACIENTE

Toda la actividad de la Institución se ajusta a estándares actuales de protección de datos y seguridad de la información, y tiene en cuenta los documentos de buenas prácticas relacionados con el sector, entre los que destaca el Plan de inspección de oficio de la atención sociosanitaria de la Agencia Española de Protección de datos. Además, hemos adoptado la Guía de Protección de datos en Hermanas Hospitalarias.

Las principales medidas puestas en marcha son:

- Elaboración de **Cláusulas informativas** sobre el uso de los datos a disposición de la Institución.

FAVORECEMOS UN
PROCESO DE MEJORA
CONTINUA QUE NOS
PERMITA RESPETAR LOS
MÁS ALTOS ESTÁNDARES

- **Análisis de riesgos en el ámbito de la privacidad** que permiten conocer las medidas a implementar.
- Elaboración de **pildoras informativas y normativas** para uso interno.

- Desarrollo de un **Procedimiento de atención de derechos**.
- Implantación de medidas tecnológicas para prevenir incidentes de seguridad y desarrollo de un **Procedimiento de gestión de brechas de seguridad** que nos permite minimizar su posible impacto.

El cargo de **Delegado de Protección de Datos** de Hermanas Hospitalarias, es ocupado por un profesional sanitario experto en protección de datos, quien se encarga de informar y asesorar, supervisar el adecuado cumplimiento de la normativa, resolver las consultas recibidas sobre tratamiento de datos y cooperar con la Autoridad de control.



SEGURIDAD DEL PACIENTE

Garantizar la **seguridad y salud de los pacientes en todo momento** es también una de nuestras prioridades y en esto es esencial contar con la implicación de los colaboradores a la hora de desarrollar la actividad asistencial en las mejores condiciones de seguridad para los pacientes.

No sería posible sin la implicación de los colaboradores que desarrollan la actividad asistencial en las mejores condiciones de seguridad para los pacientes.

Se invierte en reforzar la cultura de prevención en seguridad del paciente y perfeccionar los sistemas de nuestras instalaciones para la detección y gestión de riesgos.

COMISIÓN DE CUIDADOS:

Dedicada a **preservar el modelo de cuidados de la Institución** en línea con nuestros valores e identidad hospitalaria. Trabaja en tres áreas:

- Elaborar **programas de cuidados estandarizados** para cada línea de actividad.
- Implementar **instrumentos de desarrollo de cuidados**: diagnósticos de enfermería o desarrollo de procedimientos de cuidados, entre otros.
- Impulsar el desarrollo de **investigación e innovación en los cuidados** y fomentar el intercambio de conocimiento entre los centros.

Seguimos trabajando por un modelo de cuidados sin sujeciones físicas orientado a **proteger la dignidad como persona de cada paciente y respetar sus derechos humanos** en cualquier situación. .

COMISIÓN DE SEGURIDAD DEL USUARIO

Encargada de **impulsar la estrategia en todos los niveles de la organización y coordinar la puesta** en marcha de acciones enfocadas en la mejora de la seguridad de los pacientes atendidos. Además, se ha nombrado un colaborador referente de la materia en cada centro.



Curso de Gestión de riesgos para la seguridad del paciente según la Norma UNE 179003, impartido por AENOR



EL CENTRO ESTÁ CERTIFICADO DESDE 2022 EN BASE A LA NORMA UNE 179003. 2013

BIOÉTICA

La responsabilidad y la integridad, que consideramos imprescindibles en la atención a personas en situación de fragilidad y en riesgo de exclusión, han marcado nuestro comportamiento desde el primer día, cumpliendo con el valor hospitalario “ética en toda actuación”.

Todos nuestros profesionales, tanto asistenciales como no asistenciales, en el desempeño de sus funciones y, especialmente, en la toma de decisiones, se rigen por valores éticos, más allá de su competencia técnica y profesional.

Quando se busca empoderar al paciente y hacerle protagonista y participe del proceso terapéutico, en ocasiones surge un conflicto de valores en la toma de decisiones sanitarias. Para esos casos, los Comités de ética suponen un instrumento ideal de garantía y asesoramiento.



Consideramos la Ética como dimensión de toda actuación. Nuestro Centro participa activamente en el Simposio Aragonés de Comités de Ética y en el III Congreso de Bioética HH. Hospitalarias.

Hermanas Hospitalarias cuenta con 8 Comités de Ética Asistencial acreditados, así como múltiples Comisiones de bioética y un número elevado de profesionales sociosanitarios que complementan su formación técnica con otra específica en este campo.

En 2023 hemos continuado trabajando en este ámbito a través de los convenios de colaboración firmados con la Cátedra de Bioética de la Universidad Pontificia de Comillas (Madrid) y el Instituto Borja de Bioética (Barcelona). En concreto, en actividades de formación, grupos de trabajo e investigación.

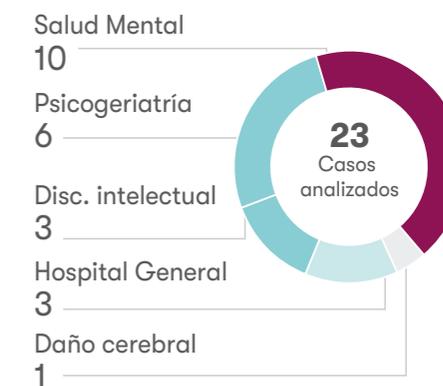
COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIALES ACREDITADOS

	Año de acreditación	Número de miembros
CEA del Hospital Aita Menni (Mondragón)	1998	11
CEA del Hospital Sant Rafael (Barcelona)	2002	15
CEA de Benito Menni CASM (Sant Boi de Llobregat)	2003	19
CEA del Hospital Sagrat Cor (Martorell)	2005	10
CEAS de la Comunidad de Madrid	2005	18
CEAS de Castilla-León	2013	10
CEAS Centro Neuropsiquiátrico Nuestra Señora del Carmen (Zaragoza)	2015	11
CEA del Hospital Mare de Déu de la Mercè (Barcelona)	2018	11

Datos de nuestros comités

Reuniones anuales	2020	2021	2022
Ordinarias	29	51	44
Extraordinarias	3	2	3

Casos analizados en 2022:





ATENCIÓN ESPIRITUAL Y RELIGIOSA PARA UNA ASISTENCIA INTEGRAL

El Modelo asistencial de Hermanas Hospitalarias persigue cuidar todas las dimensiones de la persona por igual: biológica, psicológica, sociológica y espiritual.

El Servicio de Pastoral, Atención Espiritual y Religiosa (PAER), complementa la labor de los profesionales asistenciales, permitiéndonos ofrecer una atención integral a lo largo del proceso terapéutico.

El equipo de Pastoral está coordinado con el resto de equipos asistenciales. Se compone de laicos profesionales, hermanas, un capellán, todos ellos formados en el campo de la atención espiritual y religiosa.

Se ha facilitado la asistencia religiosa a quienes profesan otras creencias, con una actitud acogedora y un acompañamiento según las necesidades, posibilidades y requerimientos de las personas.

LOS PROFESIONALES DE ESTE SERVICIO PROMUEVEN LA DIGNIDAD Y EL VALOR DE LA VIDA HUMANA EN TODAS LAS SITUACIONES Y ETAPAS.

PERSONAS IMPLICADAS EN ESTE SERVICIO

Coordinadores locales				Agentes (miembros del equipo de PAER)					
Religiosas		Laicos		Religiosas		Laicos		Sacerdotes	
A 31 de diciembre	A 1 de enero	A 31 de diciembre	A 1 de enero	A 31 de diciembre	A 1 de enero	A 31 de diciembre	A 1 de enero	A 31 de diciembre	A 1 de enero
0	0	0	1	1	1	3	2	1	1
5 personas a 31 de diciembre									

PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS POR EL SERVICIO PASTORAL AER

Datos de 2023

Área asistencial	Número de grupos	Sesiones realizadas	Personas atendidas
Salud mental / Psiquiatría	3	24	25
Personas mayores	2	16	20
Discapacidad intelectual	1	9	10
TOTAL	6	49	55

Actividades destacadas

- Celebración de paraliturgias de despedida por fallecimiento
- Celebración del sacramento de reconciliación
- Celebración de primera comunión
- Visita para ver el manto floral de la Virgen del Pilar
- Comida de hermandad con los pacientes en Navidad
- Visitas a los pacientes encamados en el centro con distintas patologías
- Visitas a pacientes trasladados a otros hospitales
- Acompañamiento a familias que lo solicitan

PARTICIPACIÓN DE USUARIOS Y FAMILIARES

Fomentamos la **participación activa** de usuarios y familias a tres niveles:

- En su propio proceso de atención.
- En la planificación del centro y en el desarrollo de actividades.
- En el ámbito comunitario.

Tratamos de aplicar nuevas **alternativas terapéuticas** que permitan a las personas que atendemos tener un mayor control sobre su vida cotidiana y disfrutar de un grado de autonomía superior. El ocio, el deporte y la gestión del tiempo libre son algunos de los pilares de nuestro modelo de atención integral.

Nos esforzamos por establecer y mantener una relación de **apoyo y cercanía con familiares y cuidadores** de los usuarios, a través de grupos de apoyo, actividades de ocio, talleres o jornadas informativas.



PARTICIPACIÓN USUARIOS

Grupo de portavoces

Cada unidad escoge un portavoz, que se reúne de manera mensual con los portavoces del resto de unidades y una trabajadora social del centro, a efectos de poner en común aspectos que preocupen o dificulten la convivencia del conjunto de usuarios del centro, planteando posibles soluciones a los mismos.

Asambleas de las unidades

Cada unidad desarrolla una asamblea (semanal o quincenal) en la que los usuarios plantean a los profesionales de dicha unidad problemas o propuestas para mejorar la convivencia y la calidad de vida, dentro de la propia unidad.

Encuestas de satisfacción

Se pasan anualmente a los usuarios del centro, para conocer la importancia, y satisfacción de determinados aspectos del día a día que afectan de manera directa a su bienestar y calidad de vida.

PARTICIPACIÓN FAMILIARES

El programa TEA,

Dedicado a la atención y el desarrollo de personas con Trastornos del Espectro Autista, lleva a cabo una serie de reuniones periódicas con las familias de los usuarios. Estos encuentros tienen como objetivo principal mantener informados a los familiares sobre el progreso y desarrollo de los proyectos en los que están involucrados sus seres queridos, así como sobre la evolución personal de los usuarios dentro del programa.

El equipo multidisciplinar es clave en la organización y ejecución de estas reuniones. Su labor no solo se centra en la gestión y coordinación de las actividades del programa, sino también en proporcionar un espacio de diálogo y apoyo para las familias, quienes juegan un papel esencial en el proceso de integración y bienestar de los usuarios del TEA.

En los encuentros se abordan temas relevantes para el colectivo, permitiendo un intercambio de experiencias y perspectivas que enriquecen el proyecto. La participación de las familias es vital para el éxito del programa, ya que proporciona una visión más amplia y diversa que contribuye a la mejora continua de las estrategias y métodos empleados en el TEA.

Estas reuniones son también una oportunidad para que los profesionales involucrados puedan recibir retroalimentación directa de las familias, lo que les permite ajustar y personalizar los planes de intervención para satisfacer mejor las necesidades individuales de cada usuario. La colaboración y el compromiso mutuo entre el equipo del programa TEA y las familias aseguran un entorno de apoyo y crecimiento para todos los participantes.



COMPROMETIDOS CON
USUARIOS Y PACIENTES

EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Uno de los principios nucleares de nuestro Modelo Asistencial es garantizar la calidad técnica y humana en tres ámbitos:

INTEGRACIÓN DE TÉCNICA Y HUMANISMO

Una señal inequívoca de nuestra identidad que conlleva la incorporación de los últimos avances científicos en nuestros procedimientos y al mismo tiempo la consideración holística de la persona, ofreciendo una asistencia integral a los pacientes respetando su dignidad.

MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE: PGP ANALYTICS

El proyecto busca mejorar la experiencia del usuario a partir de la aplicación de la analítica de datos a la gestión de los programas de atención.

Estos programas dan respuesta a las necesidades de personas con enfer-

medad mental grave, personas con trastorno del espectro por autismo grave y discapacidad intelectual asociada con trastornos severos de conducta, así como a las necesidades que el envejecimiento ocasiona en las personas con discapacidad intelectual con trastornos severos de conducta y en aquellas personas que padecen una enfermedad mental grave.

PGP Analytics sistematiza la identificación y cuantificación de la contribución de los programas a los resultados, proporcionando un enfoque multidimensional en las mejoras que en la calidad de vida consiguen los programas, proporcionando una atención basada en el valor.

Se personalizan las acciones desarrolladas, adecuándolas a las caracte-



rísticas de las personas y se crea una cultura de capacitación con alto valor añadido para la sociedad.

Se adecuan los recursos a las necesidades de las personas y supone una herramienta fundamental para la planificación estratégica y para la toma de decisiones.

El proyecto proporciona un instrumento que a modo de cuadro de mando, permite potenciar los factores claves de éxito facilitando alternativas de gestión de los programas.

Establece un modelo predictivo basado en la analítica de datos en el proceso de gestión de las necesidades de las personas vulnerables y establece un modelo prescriptivo que dota de los apoyos necesarios a las mismas

GENERACIÓN DE VALOR

A través de la participación del usuario y los profesionales (ambos grupos clave de interés), se mejora un aspecto crítico de la experiencia del paciente hospitalizado como es la mejora de su calidad de vida a partir de los programas desarrollados.

Se mejoran los procesos a través de entrevistas con pacientes y grupos de discusión para incorporarlos a los circuitos de mejora.

El paciente participa en las próximas evaluaciones en el rediseño de circuitos y en la mejora de la atención.

Ejemplo de una de las actividades puestas en marcha dentro de nuestra Cartera de Servicios. La participación de un equipo multidisciplinar, consigue mejores resultados.





COMPROMETIDOS CON USUARIOS Y PACIENTES

2 ADECUACIÓN DE ESTRUCTURAS INTERNAS



Resulta necesaria, enmarcada en un compromiso social amplio, una revisión permanente de estructuras y procesos en busca de una mayor eficacia y con el objeto de dar respuesta a las necesidades de las personas atendidas y sus familiares.

En 2023 se ha finalizado la remodelación del Área Sociosanitaria con 102 camas y una inversión de 2.400.000 €.

La mejora de la experiencia de los pacientes, así como la mejora de la calidad es uno de los objetivos que persigue este plan inversor.

3 MEJORA DE LA CALIDAD

Las políticas y estrategias de mejora de la calidad son incorporadas con carácter prioritario en los Planes de gestión del centro, incluyendo las 4 fases de análisis:

- Enfoque.
- Despliegue.
- Evaluación.
- Revisión y Mejora.

Contemplando los siguientes factores:

- Centralidad de la persona atendida y sus familias
- Implicación y desarrollo de las personas.
- Innovación y aprendizaje
- Orientación a resultados.
- Desarrollo de cooperaciones y alianzas con otras instituciones.

- Responsabilidad social.
- La existencia de un propósito inspirador, una visión que sirve de guía y una estrategia que pretende alcanzar ese propósito con planes concretos.
- Poseer unas creencias, actitudes y valores que son compartidos por las personas de la organización.
- Un estilo diferente de liderazgo que ayuda a implantar la cultura de la organización.
- Liderar nuestro ecosistema, siendo reconocidos por otros como un modelo a seguir.
- Estar enfocados a satisfacer equilibradamente a todos los Grupos de Interés, en conjunto.
- Trabajar para el mañana, transformando el presente.

COMPROMETIDOS CON LA EXCELENCIA

Somos Empresa fundadora del Sello de Oro (+500 EFQM) a la Excelencia Empresarial desde el año 2015, demostrando un compromiso con la excelencia al más alto nivel desde 2009, participando en Congresos, Jornadas especializadas, encuentros temáticos y formaciones, donde compartimos conocimiento y experiencias con otras organizaciones del entorno.

En 2023 hemos renovado el Sello Oro +500.



COMISIÓN PROVINCIAL DE ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

En 2021 se creó la Comisión Provincial de Organización y Calidad con el objetivo de establecer cauces y herramientas que faciliten la colaboración y compartición de conocimiento y buenas prácticas entre los centros, así como establecer grupos de trabajo para el desarrollo de proyectos que redunden en la mejora de la calidad del servicio a nuestros grupos de interés, principalmente usuarios y pacientes.

RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

Un año más, el Centro ha visto reconocido y premiado su labor en 2023:



RECONOCIMIENTO A LA HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN

Nuevo reconocimiento al Centro Neuropsiquiátrico Nuestra Señora del Carmen, por su larga trayectoria humanizando la atención y el cuidado de personas con enfermedad mental y otros tipos de discapacidades.

En esta ocasión es la Fundación Rey Ardid dentro de sus reivindicativos premios Peón que promueven la inclusión de las personas.



El Peón Humano es la categoría que en función a nuestra trayectoria valora la humanización de nuestros cuidados.

Una humanización que, como explica el Dr. Alfonso Cerdán, director gerente del Centro, fundamentalmente se consiguen gracias a su modelo asistencial hospitalario, que está centrado en la persona. "Para Hermanas Hospitalarias, el paciente es el protagonista", defiende Alfonso Cerdán.

COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES



CREANDO EMPLEO ESTABLE Y DE CALIDAD

Hermanas y colaboradores, en misión compartida y siempre al servicio de las personas atendidas, ponen en práctica en su labor diaria el estilo hospitalario, caracterizado por su alta preparación técnica y humanidad.

La calidad y calidez en el trato a usuarios, pacientes y familiares, que muestran nuestros colaboradores, son elementos diferenciadores del modelo asistencial de Hermanas Hospitalarias.

La creación de empleado estable es nuestra mayor contribución al desarrollo social y económico de la sociedad. Actualmente el 90% de la plantilla tiene contrato indefinido y el promedio de antigüedad media de la plantilla supera los 14 años.

Creemos que realizar una gestión del talento adecuada es imprescindible para asegurar el éxito y desarrollo sostenible de la Institución.

Trabajamos en tres ámbitos interconectados:

- Atracción de talento.
- Selección y reclutamiento.
- Acogida.

Para ello ofrecemos entre otras cosas:

- Acogida a nuevos empleados en unidades a través del grupo PI (Plan de Incorporación). En el año 2023 se ha creado un grupo de acogida, para el perfil TCAE. Este grupo acoge a los nuevos trabajadores ubicándolo en la unidad, presentándolo a los pacientes y resto de compañeros y

explicando protocolos, procedimientos.

- Plan concilia resultado de la organización y planificación que se hace de la jornada en el centro, permite disfrutar de 17 días festivos más, con un impacto económico 200.000 €.
- Conciliación familiar especial verano. Para facilitar la conciliación de la vida personal, se facilita durante el periodo estival que los trabajadores de tarde puedan hacerlo en turno de mañana.
- Un plan de Formación, cuyo impacto va a representar el 1,4% del salario.

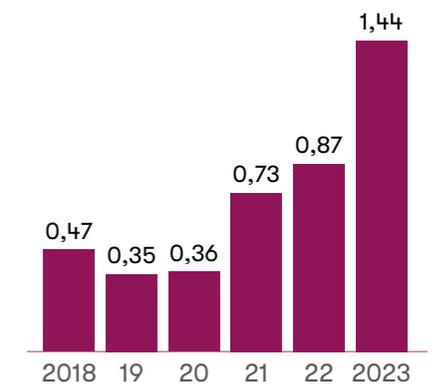
COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

Indefinido Temporal

	Mujeres	
2018	74%	26%
2019	78%	22%
2020	76%	24%
2021	81%	19%
2022	88%	12%
2023	82%	18%

	Hombres	
2018	82%	18%
2019	79%	21%
2020	90%	10%
2021	90%	10%
2022	93%	7%
2023	88%	11%

ÍNDICE DE ROTACIÓN





COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES

COMUNICACIÓN INTERNA

En los últimos años se ha puesto el foco en impulsar nuevos canales de diálogo con los colaboradores y en afianzar los ya existentes, dando cada vez mayor peso a las nuevas tecnologías, como el nuevo Portal del Empleado, en versión web y App móvil o a la Intranet.

En el procedimiento de mejora continua que aplicamos a todos los niveles, las herramientas que proporcionan mayor información son la Encuesta de Clima

Laboral, y la Encuesta de factores psicosociales, además de:

- Reuniones individuales con la Dirección. En el año 2022 se comenzó a mantener reuniones individuales del Director Gerente y la Jefa de Personas. Han supuesto un total de 74h dedicadas a escuchar las expectativas y las necesidades de los profesionales. De este modo se está favoreciendo la participación y escucha activa

de los profesionales con la dirección.

- Buzón de sugerencias. Desde el año 2019 existe un buzón de sugerencias del colaborador.
- Reuniones unidades. Diariamente se realizan reuniones del equipo multidisciplinar de la unidad donde evalúan los problemas existentes y buscan el equilibrio necesario para solventarlos.

El Equipo Directivo analiza los resultados y determina las acciones necesarias para la mejora de los aspectos que se han considerado con peor valoración.

ACCIONES IMPLEMENTADAS

ORGANIZACIÓN

- Acuerdo personal de enfermería. Debido a la escasez de profesionales de este colectivo, desde la dirección del Centro, se ha trabajado en planificar la cobertura del servicio y la actualización de tareas potenciando las tareas operativas.
- Reorganización de los descansos. Ha permitido la programación del tiempo necesario para el desarrollo de las tareas.
- Modificación de los horarios de comidas para el personal de fines de semana y festivos de 12 horas. Esto ha permitido estructurar y distribuir las tareas en fin de semana de manera más equilibrada.

INCORPORACIONES

- Dos TCAEs como refuerzo para los turnos de mañana y tarde. Esto ha permitido programar el trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo.

- Dos TCAEs en Unidad F debido a la detección de nuevas necesidades para pacientes TEA, permitiendo estructurar y distribuir las tareas de manera más equilibrada y con el tiempo necesario para desarrollarlas.
- Consolidación de dos peones para el transporte de carros de comida y lavandería, tareas que desarrollaba el perfil TCAE. De este modo, los tiempos asignados para la realización de tareas operativas para el perfil TCAE se amplía.
- Consolidación de una persona para servicios generales. Encargado de reponer y contabilizar stock, tareas que realizaba el perfil TCAE. De este modo se han podido reestructurar tareas de manera más equilibrada.
- Consolidación de un integrador social para la atención de pacientes del Programa de Pacientes Complejos (PPC). Permite que los tiempos asignados para realización de tareas de otros perfiles profesionales sean mayores.

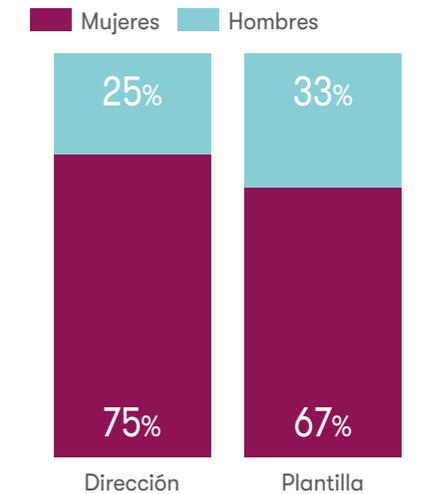
- Médico Psiquiatra: Se incorpora un nuevo médico psiquiatra para reforzar el área médica. De este modo se distribuyen las tareas de manera más equilibrada entre el perfil Psiquiatra.

FORMACIÓN /SOPORTE

- Formación en bienestar emocional. En 2023 se han realizado 10 acciones formativas para mejorar el bienestar emocional de los profesionales.
- Programa Coach. Se incorpora en el mes de abril una coach para apoyar al personal auxiliar de enfermería. Es voluntario. Llegan a participar un total de 16 personas. Con cuatro sesiones presenciales, en el centro, cada una de ellas. Se ha dado soporte a los mandos intermedios médicos en el mes de octubre. Participando un total de tres. Resto de mandos y personas clave para el año 2024.
- Formación en Administración Segura del Medicamento. para el perfil TCAE.
- Formación en Prevención del Atragantamiento y Sistema Lifestac.
- Formación en contención mecánica



DISTRIBUCIÓN DE PLANTILLAS POR SEXOS



DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Dar respuesta a la situación de abandono sanitario y exclusión social de las mujeres con enfermedad mental fue el propósito con el que se fundó Hermanas Hospitalarias en el año 1881. Hoy, esta perspectiva de género continúa vertebrando cada uno de los proyectos e iniciativas que llevamos a cabo.

La igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres continúa siendo un reto pendiente de la sociedad, situación que se agrava en el caso de mujeres que padecen enfermedad mental y/o discapacidad psíquica o intelectual. Llevamos a cabo proyectos de lucha contra el doble estigma que sufren estas mujeres a la hora de desarrollar su propio proyecto vital.

Como señala nuestro Código de conducta, "En la Obra hospitalaria hay igualdad de trato, sin discriminación por razón de raza, género, edad, credo, orientación sexual, estado civil, capacidad diferenciada, condición social, orientación política u opiniones de otra naturaleza, o nacionalidad, o cualquier otra circunstancia similar (...) se establece la **igualdad de oportunidades en el ámbito profesional**

y en los diferentes procesos: ingreso, ascenso y evaluación Este compromiso, fuerte y continuista con la integración de criterios de no discriminación por razón de sexo, tanto directa como indirecta, en nuestra gestión interna y en las políticas y procedimientos que se aprueban, nos lleva a la implantación de instrumentos transversales efectivos como **Planes de igualdad** o **Protocolos de acoso laboral**.



COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES

DIGITALIZACIÓN

En los últimos años, Hermanas Hospitalarias ha reforzado su apuesta por la digitalización en todas las áreas y líneas de actividad, considerando la tecnología esencial para dar una respuesta ágil a las necesidades de

nuestros grupos de interés.

Destaca el proyecto de digitalización del Área de Personas que arrancó en 2019, se ha desarrollado progresivamente en todos los procesos claves en la gestión de personas:

- Selección de talento
- Acogida de nuevas incorporaciones
- Formación continua
- Administración de personal
- Evaluación de desempeño
- Desarrollo de planes de carrera y de sucesión
- Comunicación interna

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Garantizamos la formación continua de nuestros colaboradores gracias a una importante inversión anual que nos permite cumplir dos objetivos:

1. Dar respuesta a la exigencia de actualización constante de conocimientos que caracteriza al sector socio sanitario.
2. Mantener el alto nivel de especialización y cualificación de nuestros profesionales.

El Plan de Formación Anual del Centro facilita contenidos actualizados, tanto de formación técnica-asistencial, de seguridad y salud o de habilidades profesionales en general. En 2022 se han desarrollado 85 acciones formativas, combinando formato presencial y online.

Cada año, hacemos seguimiento del cumplimiento del calendario formativo planificado, así como un análisis del grado de satisfacción de los colaboradores con la formación recibida, en función de la adecuación de esta a su puesto de trabajo y a sus conocimientos previos.

A través de convenios de colaboración con universidades y otras entidades

FORMACIÓN

HORAS DE FORMACIÓN

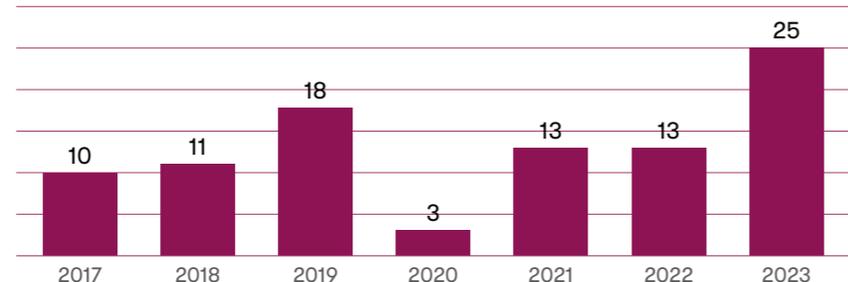
■ On line ■ Presencial

2019	1835	627
2020	694	993
2021	1073	1073
2022	1417	1267,5
2023	1973	1949

COLABORADORES FORMADOS



ALUMNOS EN PRÁCTICAS



educativas, contribuimos a la formación y especialización de futuros profesionales en psicología, enfermería, TCAE, Integración Socio sanitaria, Farmacia, Trabajo Social, etc.

A lo largo del año 2023, un total de 25 profesionales en prácticas han completado su carrera formativa en Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen.

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La integración de la prevención en todas las actividades de los centros y dispositivos de la Institución va mucho **más allá del mero cumplimiento normativo**. Se trata de entender la prevención de riesgos laborales como una **responsabilidad compartida**.

El liderazgo de los mandos intermedios es clave para conseguir una transformación de la cultura preventiva en un marco de mejora continua. Se consigue a través de la creación de escenarios de mutua cooperación entre los colaboradores y combinando el cumplimiento de las instrucciones de trabajo seguro con su desarrollo y perfeccionamiento, fruto de las aportaciones de su experiencia y su conocimiento.



actualizados los contenidos y ampliar las temáticas incluidas.

La **formación** en este ámbito es clave para la **acción preventiva** por lo que se trabaja de forma especial en mantener

El **Servicio de Prevención mancomunado** de Hermanas Hospitalarias

apoya a los centros en esta apuesta y está trabajando en la implantación de una herramienta unificada de gestión. Entre sus funciones está:

- Ofrecer asesoramiento técnico
- Elaborar el Plan de prevención y colaborar en su implantación
- Confeccionar soportes para información y formación
- Participar activamente en las auditorías del Sistema de Gestión de la Prevención.

En 2023 se ha realizado la Auditoría de Prevención de Riesgos Laborales en nuestro Centro.

ÁREAS DE MEJORA FACTORES PSICOSOCIALES

CARGA DE TRABAJO

- Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo.
- Estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores, evitando los esfuerzos intensos y continuados.
- Investigar y corregir las causas por las que los tiempos asignados para la realización de la tarea son escasos: dificultad de la tarea, cantidad excesiva, inadecuación de los recursos (materiales, humanos, económicos, etc.).
- Prestar especial atención a aquellos puestos donde los errores pueden tener consecuencias graves para la producción o el servicio que se presta.
- Tan negativo es un exceso de información en calidad o cantidad, como un defecto de la misma. Detectar el origen del problema y buscar un punto de equilibrio.

PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN

- Definir, clarificar, comunicar claramente el nivel de participación que se otorga a los distintos agentes de la organización; en qué aspectos el ámbito de su capacidad de participación está limitado a la consulta, la propuesta, en cuáles se dispone también de capacidad decisoria, de consulta, etc.
- Analizar los medios actuales existentes en su organización para canalizar la participación (buzones, paneles, reuniones periódicas, órganos de representación, encuestas, etc.);
- Evitar que los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios...) generen una supervisión excesiva.
- Flexibilizar progresivamente la supervisión promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual.



COMPRAS RESPONSABLES

En Hermanas Hospitalarias ponemos en valor el uso eficiente de los recursos en todos los procesos de compras que se llevan a cabo.

En todos los casos, deben ajustarse al Procedimiento Marco de compras de la Institución, aprobado en el año 2017 y que incluye los siguientes aspectos:



Análisis pormenorizado de los diferentes presupuestos presentados



Sistema de autorizaciones jerárquicas en función de la naturaleza de cada compra y de la cuantía económica



Las operaciones deben estar previamente reflejadas en el Plan de Gestión Anual del centro

"LA RELEVANCIA DE ESTE PROCESO TIENE SU ORIGEN EN LA RELACIÓN DIRECTA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CONFORT DE USUARIOS, PACIENTES Y FAMILIARES CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE OFRECEMOS"





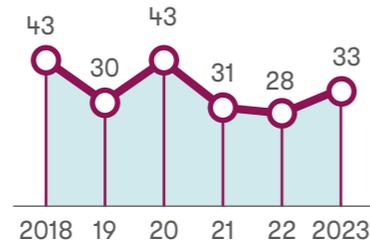
COMPROMETIDOS CON NUESTROS PROVEEDORES

CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO ECONÓMICO DE NUESTRO ENTORNO

Según el Código de Conducta de Hermanas Hospitalarias, "La selección de los proveedores se rige por **criterios de objetividad, profesionalidad y transparencia**, conciliando el interés en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables". Todos los proveedores con los que trabajamos son conocedores de nuestro Código de Conducta. De esta forma les trasmitimos, además de los valo-

PERIODO MEDIO DE PAGO A PROVEEDORES

Datos en días



res de Hermanas Hospitalarias, nuestro compromiso como Institución económica, social y ambientalmente responsable. Más del 90% de las compras que realizamos tienen lugar en el **mercado nacional**, lo que implica una contribución importante de la Institución al desarrollo económico del país y a la creación de puestos de trabajo en las áreas de influencia de nuestros centros.



En línea con nuestra apuesta por la inclusión laboral de colectivos vulnerables, destacan entre nuestros proveedores **Centros Especiales de Empleo (CEE)**, empresas en las que al menos el 70% de su plantilla está integrada por personas con discapacidad y que prestan servicios de lavandería, costura, limpieza y recepción.

Gracias a nuestro procedimiento de homologación de proveedores, basado en criterios de eficacia, eficiencia y ética, garantizamos al mismo tiempo el mantenimiento de altos estándares de calidad en los servicios que ofrecemos y un elevado grado de confort en la experiencia de pacientes y familiares.

90%

DE LAS COMPRAS
Se realizan a proveedores locales (Km. 0)

Este procedimiento exige el cumplimiento pleno de la normativa legal vigente y el mantenimiento del acuerdo de confidencialidad, así como otros requisitos específicos cuando el tipo de actividad contratada lo requiere.

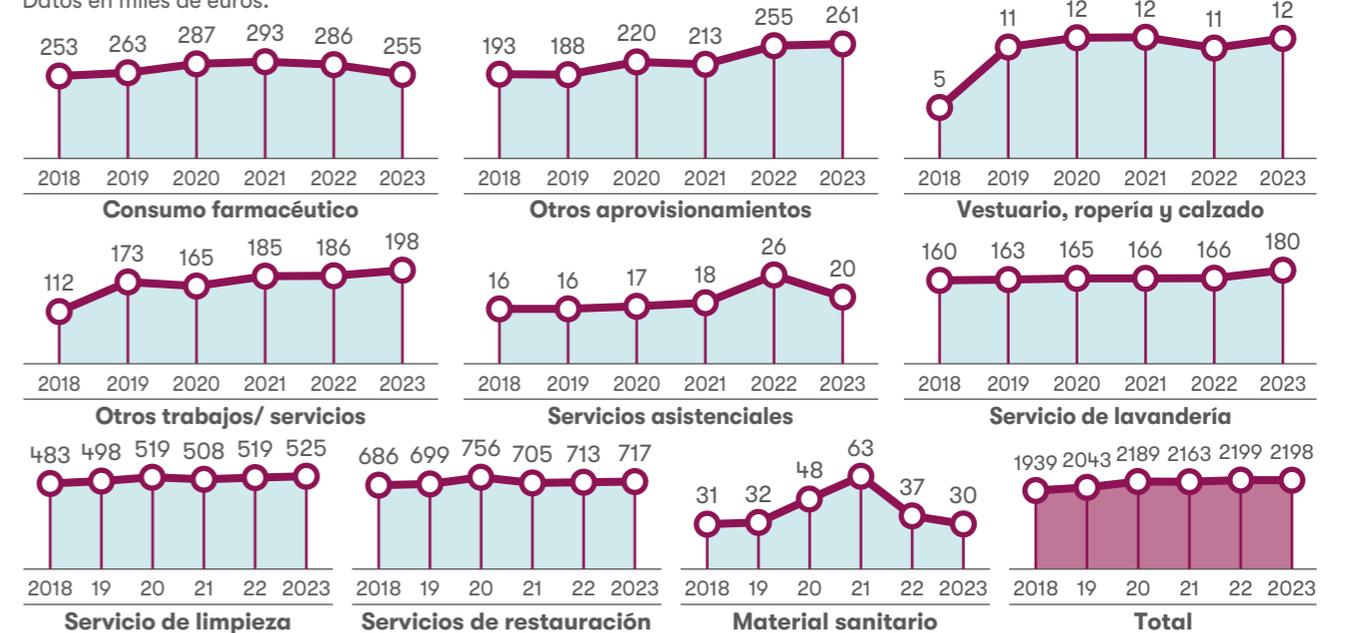
Aspectos que valoramos en el proceso de evaluación de proveedores son, ade-

más de la calidad y el precio unitario, la solvencia económica de la empresa, la oferta de productos sostenibles y adaptados a necesidades especiales o la proximidad (favoreciendo compras locales en lo posible).

El adecuado control de los recursos económicos, así como el equilibrio en la gestión financiera a corto y largo plazo permitirá identificar las oportunidades para establecer alianzas clave con proveedores locales y con la comunidad de acuerdo con la política y estrategia y la misión de la organización (Km-0). El Centro mantiene una relación de mejora continua con estos proveedores, elaborando procedimientos conjuntos para optimizar los procesos de compras.

VOLUMEN DE COMPRAS POR TIPOLOGÍA

Datos en miles de euros.



COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE



CUIDAR LA SALUD CUIDANDO NUESTRA CASA COMÚN

Hermanas Hospitalarias está comprometida con una gestión ambiental integral que abarca no solo las actividades que desarrolla, sino también la actualización y mejora de las instalaciones y los servicios que ofrecemos.

Llevamos a cabo una gestión ambiental integral que abarca no solo las actividades que desarrollamos, sino también la actualización y mejora de nuestras instalaciones y los servicios que ofrecemos.

De esta forma, buscamos minimizar los potenciales impactos negativos que nuestra actividad puede tener en el entorno, tanto de forma directa como indirecta.

OPTIMIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES

El proceso de adecuación progresiva de nuestras instalaciones a las nuevas demandas normativas y de nuestros grupos de interés, especialmente usuarios y pacientes, tiene como pilares fundamentales:

- Selección de materiales y técnicas respetuosas con el entorno.
- Climatización inteligente en Área Sociosanitaria.
- Mejora de la eficiencia energética.

En los últimos años hemos puesto en marcha medidas orientadas a la renovación



de sistemas de climatización por otros más eficientes, la **incorporación de energías limpias**, la mejora del aislamiento de puertas y ventanas o la creación de espacios seguros y adaptados.

Sustitución progresiva de la luminaria de nuestras instalaciones por **iluminación LED** y a la instalación de interruptores con detección de presencia en aseos, vestuarios y otras zonas de paso.

CINCO PRIORIDADES AMBIENTALES



USO RACIONAL DE RECURSOS

Con preferencia por aquellos más respetuosos con el medioambiente.



OPTIMIZACIÓN DE CONSUMOS

Electricidad, gas, agua, papel y cartón, plásticos y combustibles, entre otros.



REDUCCIÓN DE LOS RESIDUOS GENERADOS

Y adecuada recogida selectiva de los mismos, que facilite su posterior reutilización o reciclado.



SENSIBILIZACIÓN

Sobre el cuidado de nuestra Casa Común, protección del medioambiente y hábitos de vida saludables.



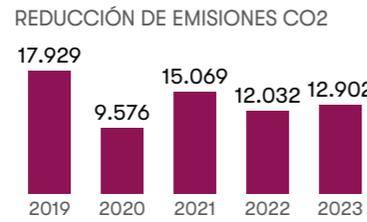
CUMPLIMIENTO NORMATIVO

En materia ambiental.



LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Como Institución sociosanitaria, que ofrece servicios esencialmente asistenciales, no tenemos un gran volumen de misiones de gases de efecto invernadero asociadas a nuestra actividad directa, siendo las más destacables las derivadas del transporte.



MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN PAULATINA DE NUESTRAS EMISIONES DIRECTAS

PRIORIZAR EL USO DE TREN AL DE AVIÓN PARA DESPLAZAMIENTOS A MEDIA Y LARGA DISTANCIA

Para desplazamientos a media y larga distancia. Supone una reducción significativa de la huella de carbono (8 veces menor en tren)

USO GENERALIZADO DE VIDEOCONFERENCIAS PARA REUNIONES Y FORMACIÓN

Se ha realizado una inversión tecnológica importante para adaptar los equipos y las instalaciones a estos sistemas de comunicación en remoto.

MEDIDAS PARA MINIMIZAR EMISIONES INDIRECTAS ASOCIADAS A NUESTRA ACTIVIDAD

DESPLAZAMIENTOS DE PACIENTES, FAMILIARES Y VOLUNTARIOS

Fomentamos el uso de transporte colectivo o de medios de transporte con cero emisiones como la bicicleta.

NUESTRA CADENA DE SUMINISTROS

Contratación con proveedores locales y de proximidad, y priorización de compras centralizadas siempre que es posible.

PROYECTO aRopa2

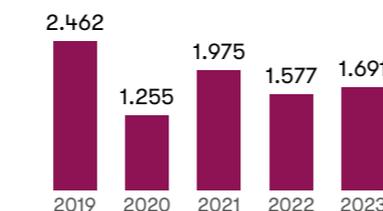
Contribuimos de manera activa y voluntaria a la preservación del medio ambiente al considerar que el desarrollo y bienestar social de todos los grupos de interés está íntimamente relacionado con una prestación sostenible de los servicios en toda su cadena de valor.

Para ello desde septiembre de 2016, participamos activamente en el Proyecto aRopa2.

Este es un proyecto de recogida y reutilización de ropa usada al objeto de proteger el medio ambiente, creando en su proceso puestos de trabajo para personas en situación o riesgo de exclusión social. Igualmente, parte de esta ropa reutilizada, tras un proceso de higienización, se dedica a entrega social, a personas que carecen de recursos económicos para adquirirla.

Mediante la colocación de contenedores en nuestras instalaciones, los trabajadores, pacientes y familiares participan en el proyecto, contribuyendo así, al objetivo de mejorar nuestro compromiso con la solidaridad ante situaciones desfavorecidas, poniendo en marcha iniciativas para garantizar un desarrollo sostenible.

KILOS DE ROPA RECUPERADOS



SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

De forma habitual se organizan actividades de sensibilización en las que participan usuarios y pacientes, colaboradores, voluntarios y familiares de pacientes.

El marco de referencia para estas actuaciones es:

- Encíclica Laudato Si
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

EFICIENCIA EN LA GESTIÓN Y EL CONSUMO

El mayor impacto ambiental de la actividad asistencial, se asocia a la generación de residuos biosanitarios.

Nuestras instalaciones cuentan con contenedores y papeleras señalizadas para garantizar que los residuos son recogidos de forma segregada, según su tipología, con el objeto de facilitar su posterior reciclado, reutilización o valorización. Controlar tanto el volumen de residuos generados como el grado de reciclaje y reutilización de los mismos, siendo en su mayoría residuos no peligrosos.

Una vez realizada la recogida selectiva, contamos con la colaboración de empresas autorizadas y certificadas para su adecuado tratamiento

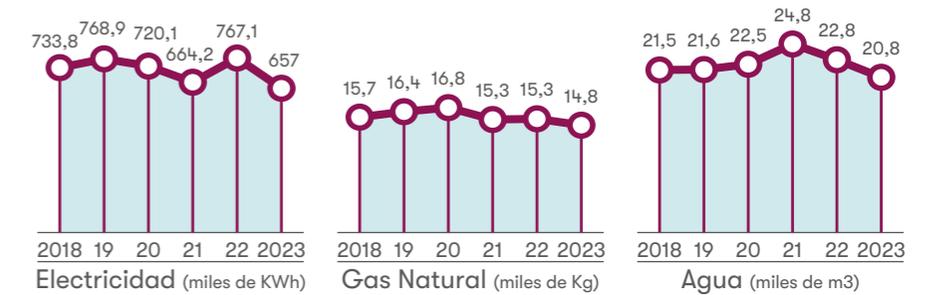


Reto 2024

Punto de recarga de vehículos, en colaboración con Grupo Sifu

CONSUMOS

Consumo de electricidad, gas natural y agua.



En cuanto a los consumos de electricidad y gas, tratamos de mantener un consumo responsable y ajustado a las necesidades. Continuamos asimismo con nuestra estrategia de eficiencia energética.

La reducción en el consumo de agua, electricidad y gas no solo refleja un compromiso con la eficiencia energética, sino que también alinea al centro con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente con el ODS 7 que busca garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos. La estrategia de eficiencia energética adoptada puede incluir medidas como la mejora de la infraestructura,

la inversión en tecnologías limpias y la promoción de prácticas sostenibles entre los consumidores.

Para un centro comprometido con los ODS, la bajada del consumo en los tres parámetros analizados no solo representa un logro en términos de eficiencia energética, sino que también contribuye a la lucha contra el cambio climático y apoya la transición hacia una economía más verde y sostenible. Esto demuestra un enfoque proactivo y responsable hacia la gestión de recursos y la sostenibilidad ambiental, lo cual es esencial para construir un futuro más resiliente y justo para todos.



PRESENCIA DE IGLESIA EN EL MUNDO DE LA SALUD MENTAL: HOY COMO AYER

Como Institución de Iglesia, Hermanas Hospitalarias tiene la misión de continuar sanando a todas aquellas personas que sufren problemas de salud mental y otras discapacidades, ayudando a que disfruten de su dignidad de personas y promoviendo la recuperación de proyectos vitales.

Algunas otras Instituciones de Iglesia nos acompañan en este camino, destacando especialmente la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios y la Orden de Religiosos Camilos, con las que compartimos el propósito de contribuir a una sociedad más justa, solidaria e inclusiva.

Colaboramos muy activamente con la Conferencia Española de Religiosos

(CONFER) en varias áreas:

- Pastoral Juvenil Vocacional
- Sociosanitaria
- Comunicación
- Misión Compartida

HERMANAS HOSPITALARIAS, UNA FAMILIA QUE COMPARTE MISIÓN, CARISMA Y VIDA

La Institución, allí donde tiene presencia, desarrolla el movimiento de **Laicos Hospitalarios**, que promueve compartir carisma, vida y vocación de servicio a Jesús con las Hermanas.

En España esta realidad va creciendo, existiendo grupos en **Cataluña, Granada, Málaga y Madrid**.

LAICOS HOSPITALARIOS

Datos de 2023

	Laicos	Hermanas	TOTAL
Cataluña	4	2	6
Granada	9	2	11
Madrid	8	3	11
Málaga	10	3	13
TOTAL	31	10	41

REUNIONES EN 2023

Cataluña	8
Granada	8
Madrid	7
Málaga	10
TOTAL	33



JÓVENES HOSPITALARIOS

Jóvenes Hospitalarios® es el fruto de la unión de las Hermanas Hospitalarias y los Hermanos de San Juan de Dios, con el fin de crear conjuntamente un espacio de HOSPITALIDAD para jóvenes que quieran vivir su fe con profundidad, desde experiencias de acompañamiento, reflexión, oración, servicio y discernimiento.

◀ Un grupo de jóvenes Hospitalarios en la Jornada Mundial de la Juventud 2023 celebrada en Portugal.



COMPROMETIDOS CON LA CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

Movidos por nuestra responsabilidad social, buscamos permanentemente diferentes formas de contribuir a afrontar algunos de los desafíos presentes y futuros que tiene la sociedad.

La **solidaridad** ha sido siempre un pilar fundamental del Centro, en especial asociada con retos de salud y reducción de las desigualdades, tratando de aportar nuestro granito de arena en aquellos lugares y con aquellos colectivos que más lo necesitan.

En nuestro Centro se llevan a cabo acciones solidarias muy diversas que promueven la **participación activa de las personas que atendemos**, siempre en el centro de nuestra actividad, así como de sus familias.

A través de la acción colectiva, tratamos de alcanzar con nuestros proyectos solidarios un impacto positivo mayor en la sociedad. Algunos ejemplos son:

- **Campañas de recogida de juguetes y objetos de puericultura** para la iniciativa “Le damos la



Campaña Navideña de donación de juguetes y productos de puericultura para la iniciativa “Le damos la vuelta”.

- **Tapones para una nueva vida:** Recogida y entrega de tapones

de plástico a una planta de reciclaje para ayudar a niños y niñas con problemas de salud. Fecha de inicio: 26/10/18

COOPERACIÓN INTERNACIONAL AL DESARROLLO

La labor de cooperación internacional al desarrollo de Hermandades Hospitalarias en África, América Latina y Asia, es coordinada desde la Fundación Benito Menni. Su fin último es garantizar el derecho a la salud mental de personas en situación de exclusión social, especialmente en aquellos lugares sin acceso a atención sanitaria y medicinas.

Algunos Centros de España han dado un paso más en su compromiso de cooperación internacional firmando un acuerdo de hermanamiento con otro centro de la Institución en países más desfavorecidos.

Con ello se favorece la puesta en común de experiencias y conocimiento y fortalece el orgullo de pertenencia y la solidaridad de nuestros colaboradores.

- **Hospital Aita Menni** (Mondragón) y el Centro de salud Benedict Menni (Monrovia, Liberia). Proyecto “We are like you”.
- **Centro Sociosanitario Hermandades Hospitalarias** (Palencia) y **Centro Asistencial Hermandades Hospitalarias** (Burgos) - Centro María Josefa Recio Therapeutic Center y Divine Mercy Family Home (Kasambagan, Filipinas).
- **Hospital Sant Rafael** (Barcelona) – St. Francis Xavier Hospital (Ghana).

FONDOS RECAUDADOS PARA FINES SÓLIDARIOS

	2021	2022	2023
Programas solidarios locales/ estatales	11.675€	34.718€	40.209€
Programas de cooperación internacional	41.509€	66.664€	69.061€
TOTAL	53.184€	101.382€	109.207€

DESTACADO EN 2023



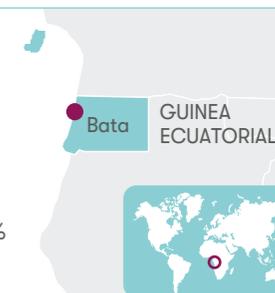
RECONOCIMIENTO A UNA VIDA COMO MISIONERA EN LIBERIA

Sor Encarnación González, Hermana Hospitalaria, ha recibido el 'Premio a toda una vida profesional' de la Fundación Anesvad por sus 30 años como misionera en el Centro de Salud Saint Benedict Menni de Monrovia (Liberia)

HERMANDADES HOSPITALARIAS ESPAÑA MANTIENE UNA ESPECIAL VINCULACIÓN CON LA LABOR DE LA INSTITUCIÓN EN GUINEA ECUATORIAL

GUINEA ECUATORIAL

- Centro: Bata
- Personal: 3 hermandades y 9 colaboradores
- Apadrinamientos: 7
- Consultas: 10.246
Salud mental: 7.225 / 70,5%
Epilepsia: 3.021 / 29,5%





LUCHA CONTRA EL ESTIGMA

Impulsamos proyectos de sensibilización orientados a eliminar el estigma social que padecen los colectivos más vulnerables, especialmente las personas con problemas de salud mental.

Por un lado, a través de iniciativas internas fomentando el respeto y la protección de sus derechos y, por otro, con campañas de sensibilización en centros escolares y univer-

sidades, que buscan reducir los prejuicios asociados a la salud mental.

Al intentar educar a las nuevas generaciones desde una edad temprana,

se espera construir una sociedad más inclusiva y comprensiva, donde la salud mental sea tratada con la misma seriedad y respeto que la salud física".

PROYECTO ENROSCADOS

Permite acercar la realidad de la salud mental a estudiantes de centros escolares en Aragón mediante la práctica deportiva del balonmano. Cuenta con el apoyo de la Real Federación Española de Balonmano, el Gobierno de Aragón y de Zaragoza Deporte.

Abejar Radio fue reconocida en 2018 por AERO (Asociación Española de Radio Online) y por el Colegio Profesional de Trabajo Social como buena práctica profesional en 2021. Además, se ha seleccionado como unas de las mejores buenas prácticas en 2022 en el V Congreso Mundial de Educación, celebrado en Santiago de Compostela.



El Director general de Deporte del Gobierno de Aragón, Mariano Soriano, con los miembros del Club Deportivo Hispanos del Carmen en la presentación del Proyecto Enroscados.

PROYECTO DOBLE ESTIGMA

Surge con el fin de fomentar la participación social y el empoderamiento de las mujeres con enfermedad mental que residen en el Centro. Ofrece una educación no sexista y promueve la defensa de los derechos fundamentales y la autonomía de las mujeres que, por su condición de mujeres y su estado de salud, se ven sometidas a una estigmatización que puede verse agravada cuando viven en un recurso residencial. ción que puede agravarse cuando viven en un recurso residencial.



PROYECTO DESTACADO

ABEJAR RADIO SCHOOL

Abejar Radio, la radio del Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen de Hermandades Hospitalarias lanza un nuevo proyecto que apuesta por la inclusión. Un proyecto de radio inclusiva para estudiantes que surge de la alianza entre Abejar Radio y Onda CRIE, la radio del Centro Rural de Innovación Educativa Venta del Olivar del Gobierno de Aragón.



Se trata de un taller de radio en el que participan estudiantes aragoneses y usuarios de nuestro Centro. La actividad consta de dos partes diferentes, una primera de sensibilización sobre salud mental, donde se acerca a los estudiantes la realidad de las personas con enfermedad mental. La segunda parte consiste en la grabación de un programa de radio en directo en el que participan usuarios y estudiantes.

Abejar Radio School tiene por objetivo fundamental trabajar la desestigmatización de la imagen que se tiene de las personas con enfermedad mental.

Un proyecto que, a la vez, mejora la capacidad de socialización de los

participantes, contribuyendo a una mejora significativa de la imagen de sí mismos, incrementándose así, su autoestima personal y motivacional. Destaca de manera considerable algunas competencias clave como el manejo de habilidades personales, hablar en público, el trabajo en equipo y la empatía.

Durante todos los jueves del curso escolar a las 15:30 horas los programas de esta radio inclusiva para estudiantes aragoneses, Abejar Radio School, son emitidos en directo por el canal de TwitH Crieventa y compartidos en Abejarradioschool.

ABEJAR CREATIVE.

Nueva actividad en nuestro centro, dotar de nuevas habilidades y destrezas utilizando la creatividad es el objetivo de la misma. Una iniciativa en la que personas con enfermedad mental elaboran productos de carácter solidario mediante diferentes técnicas de arte, como scrap y aromaterapia.



Un nuevo proyecto que supone un espacio integrador y rehabilitador para personas con enfermedad mental.

Se trata de una herramienta socioeducativa y artística que permite una

mayor normalización de su día a día. Destaca de manera considerable algunas competencias clave como el manejo de habilidades personales, el trabajo en equipo, la empatía y la creatividad. Promueve la desestigmatización de la ima-

gen de las personas con enfermedad mental mediante el arte, a la vez que busca mejorar la capacidad de socialización de los participantes y su autoestima personal y motivacional.

La gama de productos que se realizan dentro de este nuevo proyecto es muy diversa. Desde la línea de artículos para empresas, a la de centros de estética o a los detalles para congresos, bodas y comuniones. Nuestros productos solidarios en la bolsa del congresista en el Congreso Internacional de Educación y Diversidad de Teruel.



“PROTAGONISTA DE UNA VIDA LLENA DE SENTIDO. ESTIGMA 0”

El Fórum de Entidades Aragonesas de Salud Mental celebra este año el Día Mundial de la Salud Mental con el eslogan “Protagonistas de una vida llena de sentido. Estigma 0”, con el que quiere recordar a la sociedad que éste es el objetivo de las dieciséis entidades, sin ánimo de lucro, integradas en la asociación que gestionan los recursos de rehabilitación psicosocial del Gobierno de Aragón.

A lo largo de este tiempo hemos evolucionado en nuestro modelo de atención centrado en la persona. En la actualidad reconocemos a las personas con enfermedad mental como protagonistas de una vida llena de sentido en nuestro modelo de atención. Empatizamos con sus necesidades, cuidamos de su entorno, humanizamos su atención.

Esto se traduce en una mayor participación de la persona en la toma de decisiones sobre su tratamiento, un enfoque más holístico que abarca no solo los síntomas, sino también su bienestar general y una mayor colaboración entre los diferentes profesionales para brindar una atención integral y personalizada.

Después de 50 años el reto fundamental es lograr que cuantos trabajamos en el ámbito de la salud mental acertemos a dar hoy una respuesta humana, actualizada y significativa desde la identidad que nos es propia, a las personas con



EL FUTURO SERÁ ILUSIONANTE Y COMPROMETEDOR PARA QUE LA PERSONA CON ENFERMEDAD MENTAL SEA PROTAGONISTA DE UNA VIDA LLENA DE SENTIDO.

enfermedad mental. Este reto es generador de ilusión y compromiso.

Con un enfoque continuo en la humanización, la recuperación y la integración comunitaria, el uso de terapias basadas en la evidencia y la promoción de la participación y la inclusión social, buscamos mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedad mental y brindarles el apoyo necesario para vivir vidas plenas y significativas.

La colaboración con la sanidad pública ha evolucionado significativamente en los últimos 50 años, pasando de una relación de dependencia a una integración más estrecha de servicios.

Hemos avanzado en el intercambio de conocimiento, lo que ha facilitado el proceso de referencia y atención compartida y hemos establecido relaciones de trabajo mutuamente beneficiosas, lo que ha permitido una mayor continuidad en la atención.

Es necesario mantener esta colaboración para, por un lado, poder dar respuesta a las nuevas necesidades de atención en el ámbito de la salud mental aumentando nuestras capacidades y la posibilidad de atención a un mayor número de personas y por otro lado que el sistema público se beneficie de la experiencia y los recursos especializados ofrecidos y que se han consolidado como referente en nuestra Comunidad.

NUESTRA PROPIA APUESTA POR LA INCLUSIÓN LABORAL

La integración sociolaboral juega un papel crucial en el proceso de mejora de la calidad de vida de las personas que tratamos, así como en su grado de autonomía.

Es por ello que, siendo conocedores de los obstáculos a los que estas personas se enfrentan para acceder a un puesto de trabajo normalizado, contamos con un Centro Ocupacional, además de trabajar conjuntamente con otras entidades y realizar una búsqueda activa de oportunidades formativas para nuestros usuarios, en favor de la inserción laboral.



Entre la actividad habitual de nuestro Centro Ocupacional destaca el procesamiento de artículos de inyección plástica y montaje, la manipulación y el retractilado de diferentes productos, así como otras tareas de emblistado de productos.



Plantilla:

- 3 profesionales:
 - Educador social
 - 2 Integradores sociales.



56 pacientes de las distintas líneas:

- Salud Mental.
- Discapacidad intelectual.
- Socio sanitaria.



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

GENERANDO Y COMPARTIENDO CONOCIMIENTO

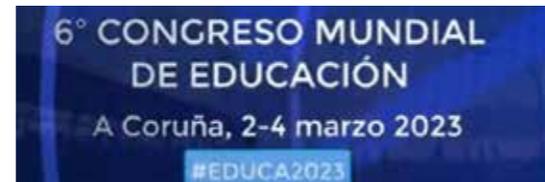
Nuestro Centro desarrolla, colabora y participa en diversas actividades docentes que permiten a nuestros profesionales compartir conocimiento, experiencia y buenas prácticas en el ámbito sociosanitario.

Nuestra relación con la sociedad se plasma igualmente en la participación activa en encuentros empresariales, foros académicos y de investigación, así como en iniciativas de benchmarking ligadas a la gestión del conocimiento.

La experiencia educativa del Campus Inclusivo Sagrada Familia demuestra, que en edades entre 3 a 6 años no existe estigma hacia las personas con enfermedad mental que interaccionan mediante el deporte con los escolares.

CAMPUS INCLUSIVO. CLUB DEPORTIVO HISPANOS DEL CARMEN. UNA DE LAS 10 MEJORES EXPERIENCIAS EDUCATIVAS

Campus inclusivo Club Deportivo Hispanos del Carmen y colegio Sagrada Familia sumando fuerzas contra el estigma de la enfermedad mental. (Diego Rojo)



INVESTIGACIÓN SOBRE LAS BASES CEREBRALES DE LAS ALUCINACIONES AUDITIVAS EN LA ESQUIZOFRENIA

El coordinador de investigación del Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen, Alejandro Pérez, se ha incorporado al proyecto investigador coordinado por el grupo FIDMAG de Hermanas Hospitalarias.



Este proyecto, tiene como objetivo estudiar los mecanismos biológicos de las alucinaciones auditivas verbales en personas con Esquizofrenia mediante neuroimagen funcional y se llevará a cabo en el Hospital San Joan de Deu de Barcelona.

El Centro Ntra. Sra. del Carmen, referente en Aragón en psicosis refractaria al tratamiento, aportará una muestra de pacientes a dicho estudio de investigación. Alejandro Pérez se une a la línea de investigación coordinada por el grupo

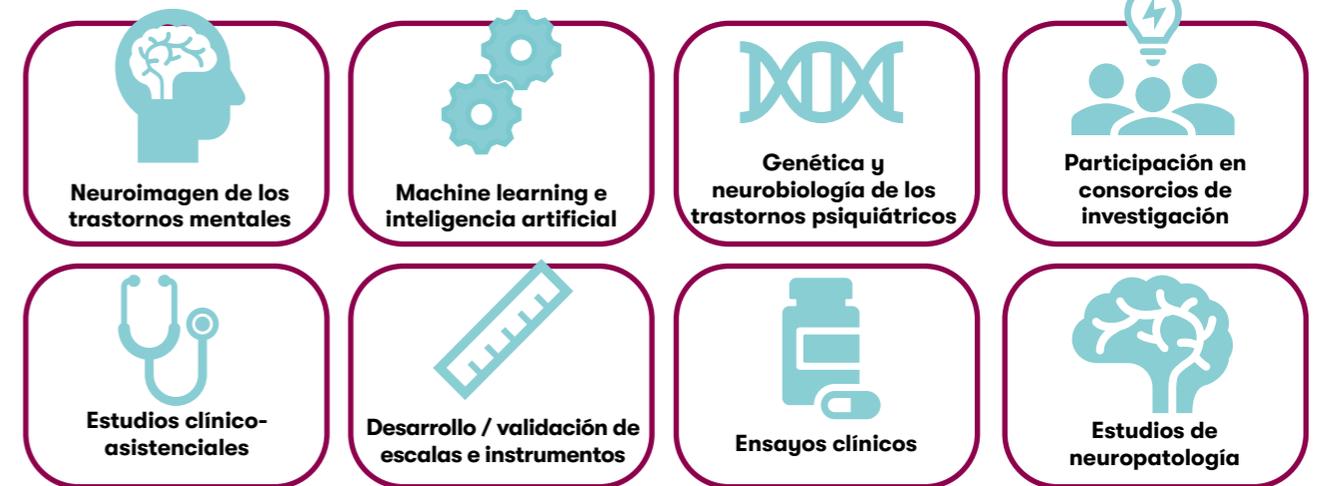
FIDMAG, (Hermanas Hospitalarias Research Foundation) que forma parte de CIBERSAM (Centro de Investigación Biomédica en Red de Salud Mental), el cual, en los últimos 5 años ha desarrollado más de 45 proyectos de investi-

gación en Salud Mental competitivos a nivel nacional e internacional en el área de Psiquiatría y Neurociencia. Sus investigadores han publicado 207 artículos científicos (el 68% de ellos en revistas de primer cuartil).

FIDMAG HERMANAS HOSPITALARIAS RESEARCH FOUNDATION

Fiel a su misión FIDMAG avanza en el conocimiento, prevención y tratamiento de las enfermedades especialmente aquellas relacionadas con la salud mental y cierra un año más con excelentes resultados.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN



PUBLICACIONES

Este 2023 ha sido de nuevo un año excelente, se han publicado un total de 30 artículos en revistas internacionales del más alto impacto, que representan un Factor de Impacto Acumulado de 224 puntos, y un Factor de Impacto Medio de 7,48 puntos.

Por otro lado, 14 de estos artículos han sido publicados en revistas de la máxima excelencia, identificadas por estar situadas en el primer decil (47%) de su área de conocimiento.

Además, 22 artículos están publicados en revistas del primer cuartil (73%), y 6 artículos en revistas del segundo cuartil (20%),

RECURSOS EXTERNOS





COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACUERDOS DE COLABORACIÓN FORMATIVOS

FORMACIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA

A través de convenios de colaboración con universidades y otras entidades educativas, contribuimos a la formación y especialización de futuros profesionales en psicología, enfermería, TCAE, Integración Social, Atención Socio sanitaria, Farmacia, Trabajo Social, etc.

Durante 2023, 25 profesionales en prácticas han completado su carrera formativa en Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen.



REFERENTES EN FORMACIÓN

Cada curso escolar son varias las promociones que realizan sus prácticas en nuestro centro:

RELACIÓN DE UNIVERSIDADES Y CENTROS EDUCATIVOS

CENTRO / UNIVERSIDAD	FORMACIÓN EN PRÁCTICAS	FECHA ACUERDO
INST.SUPERIOR DE ESTUDIOS PSICOLOG. (ISEP)	Convenio de prácticas formativas para Master en Neuropsicología Clínica	02/07/2013
UNIVERSIDAD SAN JORGE	Convenio de colaboración en formación de estudiantes grado de Enfermería	18/01/2010
	Convenio de colaboración en formación de estudiantes grado de Psicología	16-05-2023
	Convenio de colaboración en formación de estudiantes grado Farmacia	23/02/2012
UNED CALATAYUD	Convenio de prácticum para alumnos de psicología	23/02/1998
	Convenio prácticas para Master de Psicología General Sanitaria	23/05/2014
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO. UNIZAR	Convenio de prácticas de Grado en Relaciones Laborales	19/10/1998
	Convenio de prácticas de Trabajo Social	19/10/1998
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD. UNIZAR	Convenio de prácticas de Enfermería y Fisioterapia	14/10/1993
CENTRO DE FORMACIÓN OCEANO ATLANTICO	Prácticas TCAE	21-09-2020
	Prácticas Integración Social	21-09-2020
EFA LA NORIA	Prácticas TCAE	01-09-2023
INST.DE EDUCACION SECUNDARIA Mº MOLINER	Prácticas grado superior de Integración Social	15/12/2008
	Prácticas grado medio Atención Sociosanitaria	15/12/2008
CENTRO DE FORMACION PROFESIONAL MARCO	Prácticas TCAE	27/06/2011
ACADEMIA PIQUER	Prácticas Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones sociales	11-01-2022
CREA	Prácticas para el certificado de profesionalidad Auxiliar de Enfermería	15/06/2015
FORUM ARAGÓN	Prácticas para el certificado de profesionalidad Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes	22/05/2015
ILERNA	Prácticas TCAE	24-02-2022
IMPLICA	Prácticas TCAE	25-06-2021
MEDAC	Prácticas TCAE	05-09-2022
UNIVERSAE	Prácticas TCAE	09-02-2024

ABEJAR RADIO

La experiencia socioeducativa Abejar Radio pretende exponer el potencial de la radio como herramienta socioeducativa, terapéutica e inclusiva para personas con enfermedad mental residentes en el Centro Neuropsiquiátrico del Carmen de Zaragoza. Además de ser un medio para fomentar el lenguaje inclusivo frente a la transmisión de prejuicios, mitos y mensajes no inclusivos que durante años ha venido soportando este colectivo.

Medio de comunicación propio que nació el 10 de octubre de 2017, Día Internacional de la Enfermedad Mental, fruto del análisis de las necesidades y expectativas de las personas que educamos. Así surge la idea de poner en marcha una iniciativa innovadora que dé respuesta a los nuevos desafíos para las personas con enfermedad mental, abejarradio.fm.



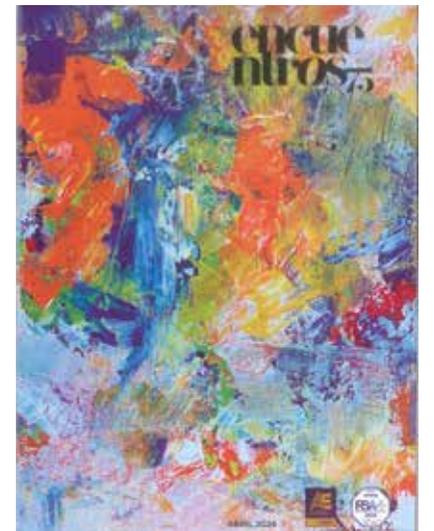
REVISTA ENCUENTROS

La Publicación propia desde agosto de 1997 con una edición trimestral.

Establecemos **canales de comunicación e interacción con el entorno social**, y motivando a que cada colaborador sea un entusiasta impulsor de los proyectos que se realizan, se promueven compromisos sociales y voluntarios basados en valores a favor de una humanidad equitativamente sana. Estamos plenamente comprometidos en **potenciar nuestra presencia en los distintos foros de nuestro campo de**

actuación y motivamos que cada colaborador sea un canal comunicador de nuestros proyectos.

Esta comunicación hacia el exterior conlleva también la invitación para que la sociedad conozca el Centro y se acerque a la realidad de las personas que sufren la enfermedad psíquica. Se dirige especialmente a los jóvenes; con ellos y para ellos se promueven acciones de sensibilización y experiencia de misión hospitalaria y de solidaridad, valores ya de por sí enraizados en la comunidad.





VOLUNTARIADO

El voluntariado ha tenido y tiene un valor destacado para Hermanas Hospitalarias, con un doble enfoque humanizador y profesional que caracteriza la labor de las **más de 740 personas voluntarias**.

Los voluntarios son, con su **compromiso y sus gestos cargados de empatía y cariño con cada persona que atendemos**, parte indispensable de nuestra Comunidad Hospitalaria. Gracias a su compromiso genuino y su cercanía, empatía y escucha con cada persona que atendemos, son capa-

ces de movilizar la participación y solidaridad de la ciudadanía de nuestro entorno.

Para coordinar e impulsar la labor del voluntariado y marcar las líneas estratégicas, la Institución cuenta con una Comisión de Voluntariado, cuyos miem-

bros se encargan de desplegar el Plan Estratégico de Voluntariado promoviendo objetivos comunes que lleguen a todos los centros.

Resultan de gran ayuda para la comunicación entre personas voluntarias y entre estas y los coordinadores, las herramientas tecnológicas en las que se ha invertido en los últimos años: App móvil y Red social interna.

III CONGRESO NACIONAL DE VOLUNTARIADO

Contó con la participación de más de 180 personas voluntarias de forma presencial en Málaga. Se promovió la formación, la convivencia, el intercambio de experiencias y el reconocimiento a la acción voluntaria desarrollada en nuestro centro. 250 personas voluntarias pudieron participar en las formaciones por streaming.

Retos 2024

Promoción del voluntariado Hospitalario con campañas de sensibilización en las distintas localizaciones geográficas donde tenemos presencia, con especial acento en los más jóvenes.



VOLUNTARIOS

Datos de 2023

Por sexo y edad

	Hombres	Mujeres
< 26	2	2
26-45	3	6
46-65	3	2
>65	1	0
Total	9	10
	19	

Por nivel de estudios

Básicos	3
Bachiller / FP	6
Universidad	10
NS/NC	0
Total	19

Formación online

Estudian	1
Trabajan	10
Búsqueda activa	3
Sus labores	0
Jubilados	2
Total	19

ACTIVIDADES QUE DESARROLLAN



Acompañamientos personalizados



Actividades de ocio en el centro



Actividades de integración comunitaria



Talleres



Apoyo en el uso de nuevas tecnologías



Ayuda en la realización de gestiones



Acciones antiestigma



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

“Hemos participado como voluntarios corporativos en las elecciones generales y autonómicas en mayo y julio y en el Campus Inclusivo que el Colegio Sagrada Familia de Zaragoza ha desarrollado en los meses de julio y de diciembre”.





ACTIVIDAD TUTELAR

Fundación M^a Josefa Recio y Fundación Nou Camí, tienen el propósito de garantizar la defensa de los **derechos de personas incapacitadas**, preferentemente con discapacidad psíquica o enfermedad mental, y promover su autonomía personal e inclusión real y efectiva en la sociedad.



En coordinación con centros e instituciones socio-sanitarias, tanto públicas como privadas, se encargan de realizar el **ejercicio directo de tutela y curatela**, así como otras figuras de guarda legal, contando también con el servicio de Gestión de Fondos o **Administración de Bienes de pacientes (ABP)**, todo ello con el objetivo de ofrecer una asistencia integral a las personas tuteladas.

Gracias a este modelo, que ofrece los apoyos necesarios y **promueve la integración de las personas tuteladas en todos los ámbitos de la sociedad**, se les brinda la oportunidad de desarrollar su proyecto de vida, participando activamente en diversas actividades: talleres ocupacionales, cursos formativos, empleo, club social y actividades lúdico-deportivas.



**FUNDACIÓN
NOU CAMÍ**

Año de fundación: 1990

Sede:
C/ de les Roses nº 17, 08980 Sant Feliu del Llobregat (Barcelona)

Teléfono: 933306409

Correo electrónico:
Info@fnoucami.org

Web: <https://www.fnoucami.org/>



**FUNDACIÓN MARÍA
JOSEFA RECIO**

Año de fundación: 1982

Sede:
C/ Renedo, 27 2ª planta,
47005 (Valladolid)

Teléfono:
983213870

Correo electrónico:
fundacion@fundacionmjr.org

Web: www.fundacionmjr.org

INDICADORES

Clasificación por líneas de actividad

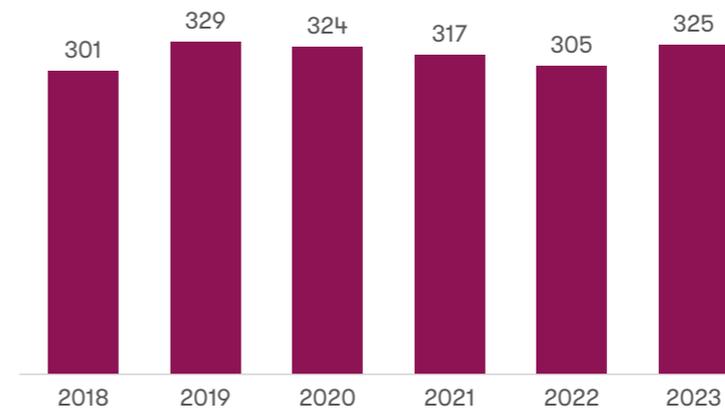
Datos de 2023

Tipo de actividad	Personas atendidas
Tutelas	356
Curatelas	110
Defensas judiciales	0
Administración de bienes	1.564
Asistencias	61

Evolución del servicio de Tutelas

Año	Total asistidos*	Altas	Bajas
2016	305	32	21
2017	322	31	15
2018	400	98	15
2019	438	70	29
2020	511	98	30
2021	513	37	34
2022	526	36	41
2023	557	64	23

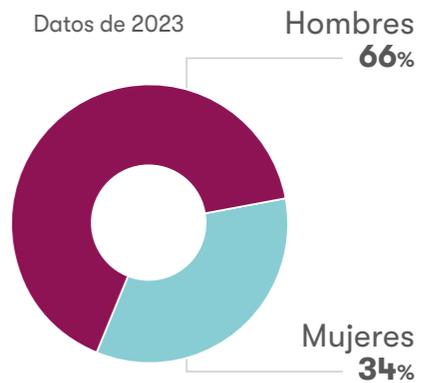
Servicio de Gestión de Fondos de Pacientes en el Centro Neuropsiquiátrico



Distribución de servicios de Tutela por provincia

	2018	19	20	21	22	2023	
Número de personas atendidas acumulado (FMJR)	Palencia	69	64	69	73	71	75
	Valladolid	57	94	149	144	143	152
	Santander	20	16	14	13	10	9
	Burgos	3	3	3	3	3	3
	Betanzos (A Coruña)	9	11	11	11	10	10
	Elizondo (Navarra)	1	1	1	1	1	1
	Mondragón	2	2	2	2	2	2
	Málaga	33	31	25	25	21	20
	Granada	8	8	8	8	8	8
	Número de personas atendidas acumulado (FNC)	Barcelona	188	201	215	236	240
Girona		10	10	4	10	10	10
Tarragona		4	5	10	6	6	5
Lleida		0	0	0	0	0	0
Galicia		1	1	0	0	0	0
Tenerife		-	-	-	-	1	1
Total		405	447	229	532	526	553

Distribución de personas asistidas en el Centro por sexos





N.º	CONTENIDOS	PÁG. / RESPUESTA DIRECTA	ODS
GRI 102 - CONTENIDOS GENERALES			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización	Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. Del Carmen. Hermanas Hospitalarias.	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	12-13	
102-3	Ubicación de la sede	Camino del Abejar, 100 - 50190 Garrapinillos (Zaragoza)	
102-4	Ubicación de las operaciones	12-13	
102-6	Mercados servidos	13	
102-7	Tamaño de la Organización	12-13; 49	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	48-53	4, 5, 8 y 10
102-9	Cadena de suministro	54-57	8 y 12
102-11	Principio o enfoque de precaución	34	
102-12	Iniciativas externas	22-25; 35; 47; 63	17
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5	16
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	11; 31-32	16
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	29-30	
GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	27-29	16
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	29	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	16-17	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	27-28	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	28	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	La Superiora provincial y Consejeras provinciales son elegidas por votación en Capitulo. La Secretaria general y la Ecónoma son miembros del Gobierno provincial por nombramiento directo.	
102-25	Conflictos de interés	32	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	27-28	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Impulso, revisión y aprobación final de la Memoria RSC Local.	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés	16-17	

N.º	CONTENIDOS	PÁG. / RESPUESTA DIRECTA	ODS
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	8	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	17	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	8-9	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	8-9	
102-50	Periodo objeto de informe	Año 2023	
102-51	Fecha del último informe	2023	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Periodicidad anual	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	rsa.zaragoza@hospitalarias.es	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	8-9	
102-55	Índice de contenidos GRI	78	
GRI 103 – ENFOQUE DE GESTIÓN			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	8-9; 15-20	
GRI 200 – DIMENSIÓN ECONÓMICA			
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	33	1,8 y 10
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	33	1, 8 y 10
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	56	1,8 y 10
ANTICORRUPCIÓN			
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	31 / Nueva política interna "Orientaciones sobre Legal Compliance Penal en Hermanas Hospitalarias"	16
GRI 300 – DIMENSIÓN AMBIENTAL			
ENERGÍA			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	61	7,11,12 y 13
302-4	Reducción del consumo energético	59-61	
AGUA			
303-5	Consumo de agua	61	6, 11, 12 y 15
EMISIONES			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	60	3,11,13 y 15
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	61	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	59-61	



ÍNDICE GRI-ODS

N.º	CONTENIDOS	PÁG. / RESPUESTA DIRECTA	ODS
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	31; 59-61	3, 7, 11-15
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES			
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	57	3,7,9-15
GRI 400 – DIMENSIÓN SOCIAL			
EMPLEO			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	49	5, 8
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	53	3, 8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	53	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	53	
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	52	4, 8
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	52	
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	51	5, 10
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	32, 33, 57	1-6, 10
COMUNIDADES LOCALES			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	43; 63-69	1,3,4,5, 16 y 17
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	57	1,3-5,8 y 10
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	39, 40	3, 16
PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	21, 22; 39	3, 16
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	31, 32-34	



Hermandades
Hospitalarias

CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO
NTRA. SRA. DEL CARMEN

Camino del Abejar, 100
50190 Garrapinillos (Zaragoza)



www.hospitalariaszaragoza.es



info.zaragoza@hospitalarias.es