

Cuestionario de Evaluación

Responsabilidad Social
Sociosanitaria



**Comunidad
de Madrid**

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN. RESPONSABILIDAD SOCIAL SOCIOSANITARIA.



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Humanización,
Atención y Seguridad del Paciente

CONSEJERÍA DE SANIDAD

© Comunidad de Madrid
Edita: Dirección General de Humanización, Atención y Seguridad del Paciente
Consejería de Sanidad
dghumanizacion@salud.madrid.org
Edición digital: 08/2023
ISBN: 978-84-451-4072-7
Publicado en España - Published in Spain



ÍNDICE

ÍNDICE	0
AUTORES	1
A. GENERAL	2
B. AMBIENTAL	5
C. ECONÓMICO FINANCIERO	8
D. SOCIAL	10
E. PERSONAS	13
F. PACIENTES-CLIENTES	17
G. ALIADOS Y PROVEEDORES	20

AUTORES

Coordinación Organizativa

Alberto Pardo Hernández. *Subdirección General de Calidad Asistencial.*
Cristina Navarro Royo. *Subdirección General de Calidad Asistencial.*

Coordinación Técnica

Ferrándiz Santos, Juan. *Subdirección General de Calidad Asistencial.*

Grupo de Trabajo

Alcázar González, María Luisa. *Gerencia Asistencial Atención Primaria.*
Blasco Moreno, Raquel. *Hospital Guadarrama.*
Blázquez García, Juan Francisco. *Hospital Universitario Clínico San Carlos.*
Castelo Bermejo, Mayra. *Hospital Universitario Rey Juan Carlos.*
Cuerva García del Castillo, Manuel. *Hospital Universitario Ramón y Cajal.*
Dominguez Pérez, Nuria. *Gerencia Asistencial Atención Primaria.*
Escalante Cobo, José Luís. *Hospital General Universitario Gregorio Marañón.*
Ferrer Amedo, Carmen. *Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela.*
Garrigós Garnica, Alfonso. *Hospital Universitario de Getafe.*
González Contreras, Marta. *Hospital Universitario Rey Juan Carlos.*
Gusi Gil, Sara. *Hospital Universitario La Paz.*
Jonay Ojeda, José. *Hospital Universitario La Paz.*
Macías Maroto, Marta. *Hospital Universitario Príncipe de Asturias.*
Martínez Juárez, Almudena. *Grupo QuirónSalud.*
Posada Pérez, Ana María. *Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz.*
Varela Rodríguez, Carolina. *Hospital Universitario 12 de Octubre.*

Grupo Revisor externo

Carrasco González, Isabel. *Asociación Madrileña de Calidad Asistencial.*
Rodríguez Cala, Ana. *Sociedad Española de Directivos de la Salud. Sociedad Española de Calidad Asistencial.*
Durán García, Noemí. *Sociedad Española de Directivos de la Salud.*

Grupo Revisor interno

Moreno Sánchez, Carlos Jesús. *Dirección General de Gestión Económica Financiera y Farmacia.*
Sainz de los Terreros Soler, Lourdes. *Hospital Universitario del Sureste.*
Díaz Oliver Fernández Hijicos, Ana María. *Hospital Universitario 12 de Octubre.*
Colomer Rosas, Asunción. *SUMMA 112.*
Fidalgo Hermida, Beatriz. *Hospital Universitario José Germain.*



Nota para la cumplimentación de Cuestionario
Cumplimente todas las preguntas incluidas en este documento
Si alguna pregunta NO le fuese aplicable, SEÑÁLELO y JUSTIFIQUELO en los comentarios.

A. GENERAL

A.1. ¿Existe alguna línea/actuación específica sobre la Responsabilidad Social (RS) en su organización?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No existen acciones específicas.
1 (b) Existen acciones aisladas, pero sin un carácter estructurado.
2 (c) Existe alguna línea/actuación de carácter estructurado pero en proceso de implantación.
3 (d) Existen líneas/actuaciones de carácter estructurado y plenamente implantadas.
4 (e) La RS está completamente integrada en la gestión estratégica de la organización.

Si señala (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.
Evidencias relacionadas p.ej. con Plan estratégico, Política -Plan de RS, Registro de los objetivos y del seguimiento, etc.

Comentarios:

A.2. ¿Tiene su organización identificados los grupos de interés (GGII) clave en Responsabilidad Social (RS)?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No se ha identificado la tipología de los GGII en RS.
1 (b) Se ha identificado y segmentado la tipología de los GGII en RS en algunas áreas/servicios.
2 (c) Se ha identificado y segmentado la tipología de los GGII en RS en algunas áreas/servicios, y utiliza alguna metodología para recoger las necesidades y/o expectativas
3 (d) Se ha identificado y segmentado la tipología de los GGII en RS a nivel global de toda la organización.
4 (e) Se ha identificado y segmentado la tipología de los GGII en RS de toda la organización, y utiliza alguna metodología para recoger las necesidades y/o expectativas.

Si señala (a), no conteste la pregunta A3.

Evidencias relacionadas p.ej. con Registro de los GI por áreas o globalmente, mapa de GI, matrices de relación con GI, etc.

Si señala (c), (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación

Comentarios:

A.3. ¿Cómo se relaciona su organización con los GGII clave en RS?

a	b	c	d	e
---	---	---	---	---

A.3.1. Utiliza una comunicación unidireccional hacia los GGII clave (p.ej. canales convencionales –radio, TV, materiales impresos, boletines, etc.)

<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------

A.3.2. Utiliza una comunicación bidireccional hacia los GGII clave (p.ej. mediante espacios web, formatos colaborativos en RRSS, plataformas y/o Apps, etc.).

<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------

A.3.3. Existe una implicación conjunta con objetivos compartidos con los GGII clave (comisiones, grupos de trabajo, alianzas y/o acuerdos, co-creación de productos y servicios, etc.).

<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------

Valor

- 0 (a) No.
4 (e) Si.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:



A.4. ¿Incorpora su organización los valores y principios éticos a través de los compromisos y las acciones socialmente responsables?	a	b	c	d	e
A.4.1. Existe un Código Ético / Conducta para TODO el centro donde se recogen los valores y principios/normas de comportamiento de la organización.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
A.4.2. Dispone de mecanismos para valorar el grado de implementación y el cumplimiento de los principios éticos y normas de comportamiento.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
A.4.3. Refuerza el compromiso con los valores y principios éticos mediante el reconocimiento y divulgación interna de las buenas prácticas en dicho campo.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

0 (a) No.

4 (e) Si.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

A.5. ¿Cómo aplica operativamente su organización los principios del buen gobierno?	a	b	c	d	e
A.5.1. La organización aplica, en el marco de sus competencias, los principios de buen gobierno en sus relaciones y cumplimiento de sus fines*.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
A.5.2. Existe una política activa de transparencia de la información y rendición de cuentas.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
A.5.3. Existe una planificación y evaluación periódica de los objetivos y resultados de los procesos clave.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

P

Valor

0 (a) No.

4 (e) Si.

*P.ej. relacionado con Ley 11/2017, de Buen Gobierno y Profesionalización de la Gestión de los Centros y Organizaciones Sanitarias del Servicio Madrileño de Salud, entre otros.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

A.6. ¿Cómo gestiona su organización la transparencia informativa sobre su desempeño socialmente responsable?	a	b	c	d	e
A.6.1. Mediante los canales clásicos de información (radio, televisión, prensa...).	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
A.6.2. Mediante la web corporativa, intranet y/o Apps de la propia institución.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
A.6.3. Mediante la realización y publicación de documentos relevantes (memoria de RS/Sostenibilidad, memoria anual, memoria GRI, reporting integrado, etc.).	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
A.6.4. Mediante reuniones específicas con cada grupo de interés clave.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

0 (a) No.

4 (e) Si.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:



A.7. ¿Qué estructura existe en su organización para abordar la RS?	a	b	c	d	e
A.7.1. Existe la figura de un responsable de RS claramente identificado.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
A.7.2. Existe una comisión de RS u otra estructura de apoyo institucional interna dentro de la organización.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

0 (a) No.

4 (e) Si.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:



B. AMBIENTAL

B.1. ¿Existe en su organización una línea/actuación específica en gestión ambiental?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No existe una línea específica sobre gestión medioambiental en la organización.
1 (b) Existen acciones aisladas, sin un carácter estructurado.
2 (c) Existe alguna línea/actuación de carácter estructurado pero en proceso de implantación.
3 (d) Existen líneas/actuaciones de carácter estructurado y plenamente implantadas.
4 (e) La gestión ambiental está completamente integrada en la gestión estratégica de la organización.

Si señala (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

B.2. ¿Cómo se realiza la planificación de la gestión ambiental en su organización?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No existen acciones puntuales ni una planificación específica.
1 (b) Existen acciones puntuales pero sin una planificación específica.
2 (c) Existe una planificación y acciones específicas considerando los aspectos ambientales.
3 (d) Existe una planificación y acciones específicas considerando los aspectos y riesgos ambientales, los requisitos legales, el contexto de la organización y las partes interesadas.
4 (e) Existe, además de (d), un análisis y plan de acción a partir de los resultados del sistema de gestión ambiental.

Si señala (c), (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

B.3. ¿Se identifican y evalúan los aspectos ambientales que pueden producir un impacto ambiental?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No.
1 (b) Se encuentran en proceso de identificación.
2 (c) Si. Están identificados pero no están evaluados.
3 (d) Si. Están identificados y se evalúan, pero no de una forma sistemática.
4 (e) Si. Están identificados y se evalúan de forma periódica y sistemática.

Si señala (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

B.4. ¿Se identifican y abordan los riesgos asociados a los aspectos ambientales y los requisitos legales?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No existe un abordaje del riesgo ni del cumplimiento legal asociado.
1 (b) Sólo se abordan los requisitos legales aplicables.
2 (c) Además de (b), se encuentran en proceso de identificación los riesgos asociados a aspectos ambientales.
3 (d) Además de (b), se identifican y abordan los riesgos asociados a aspectos ambientales, pero no de forma sistemática.
4 (e) Además de (b), se identifican y abordan los riesgos asociados a aspectos ambientales de forma periódica y sistemática.

Si señala (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:



B.5. ¿Se identifican y abordan las oportunidades de mejora en gestión ambiental?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No se realiza dicha actividad.
1 (b) Se identifican algunas oportunidades de mejora aisladas pero sin relación con un sistema de gestión ambiental.
2 (c) Se identifican algunas oportunidades de mejora relacionadas con el sistema de gestión ambiental, pero no se han abordado.
3 (d) Se identifican y abordan las oportunidades de mejora en relación con el sistema de gestión ambiental, pero no de forma sistemática.
4 (e) Se identifican y abordan las oportunidades de mejora en relación con el sistema de gestión ambiental, de forma periódica y sistemática.

Si señala (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

B.6. ¿Cómo realiza la comunicación sobre el desempeño del sistema de gestión ambiental con los grupos de interés clave?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No se realizan acciones específicas de comunicación.
1 (b) Existen acciones puntuales de comunicación, sólo en respuesta a la demanda de los grupos de interés clave.
2 (c) Existen acciones puntuales de comunicación internas y externas generadas desde la propia organización.
3 (d) La organización establece, implanta y mantiene de forma sistemática todos los procedimientos necesarios para las comunicaciones internas entre los diferentes niveles y funciones de la propia organización.
4 (e) La organización, además de (d) establece, implanta y mantiene de forma sistemática todos los procedimientos necesarios para las comunicaciones externas según determina su sistema de gestión ambiental.

Si señala (c), (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

B.7. ¿Se realizan acciones para incrementar la toma de conciencia ambiental de los diferentes grupos de interés clave?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No existen acciones específicas.
1 (b) Existen algunas actuaciones de carácter aislado.
2 (c) Existen acciones sistemáticas en proceso de implantación.
3 (d) Existen acciones sistemáticas implantadas, pero sin un seguimiento y evaluación específico.
4 (e) Existen acciones sistemáticas implantadas con un seguimiento y evaluación específico.

Si señala (c), (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación..

Comentarios:



B.8. Señale qué actuaciones específicas realiza su organización respecto de las siguientes situaciones:	a	b	c	d	e
B.8.1. Eficiencia energética (reducción de consumos de emisiones y costes para un uso eficiente de la energía).	<input type="radio"/>				
B.8.2. Reducción y minimización de residuos (medidas de reducción, reutilización y reciclaje, que prevean una disminución de la cantidad y/o peligrosidad de los residuos generados).	<input type="radio"/>				
B.8.3. Seguridad química (sustitución de productos químicos peligrosos y contaminantes por alternativas más seguras; control de la identificación, etiquetado, envasado y almacenamiento de productos químicos en prevención de emergencias ambientales).	<input type="radio"/>				
B.8.4. Movilidad sostenible (desarrollo y/o información de medidas orientadas reducir la contaminación atmosférica y el consumo excesivo de energía a través de alternativas de transporte más eficientes y menos contaminantes).	<input type="radio"/>				
B.8.5. Reducción del consumo de agua (medidas de reducción y uso responsable).	<input type="radio"/>				
B.8.6. Reducción del consumo de materiales.	<input type="radio"/>				
B.8.7. Prevención y preparación ante emergencias ambientales (planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia ambiental).	<input type="radio"/>				
B.8.8. Economía circular (desarrollo de medidas que apoyen expresamente alguna acción sobre la economía circular).	<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No existen acciones específicas.
- 1 (b) Existen algunas actuaciones de carácter aislado.
- 2 (c) Existen acciones sistemáticas en proceso de implantación.
- 3 (d) Existen acciones sistemáticas implantadas, pero sin un seguimiento y evaluación específico.
- 4 (e) Existen acciones sistemáticas implantadas con un seguimiento y evaluación específico.

Si señala (c), (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:



C. ECONÓMICO FINANCIERO

Normas de cumplimentación

Cumplimente este bloque económico financiero según las características que caracterizan al ámbito de su organización.

Este bloque recoge diversas preguntas de acuerdo a la diferente tipología de organizaciones, y, por lo tanto, podrán ser aplicables a unas u otras organizaciones según corresponda. P.ej. centros sanitarios sujetos al contrato de gestión (gestión directa) como a otras fórmulas de gestión indirecta (concertos, concesiones, convenio singular, etc.) habitualmente sujetos al plan general de contabilidad u otras fórmulas, etc.

Si encuentra alguna pregunta que no le sea aplicable, SEÑÁLELA y JUSTIFIQUE en "comentarios" las posibles razones de porqué NO le aplican.

c.1. ¿Se informa a los grupos de interés clave sobre el estado económico financiero y el seguimiento presupuestario?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No.
1 (b) Existe alguna información, pero no de forma estructurada ni periódica.
2 (c) Existe información de forma estructurada, con carácter anual o semestral.
3 (d) Existe información de forma estructurada, con carácter trimestral.
4 (e) Existe información de forma estructurada, con carácter mensual.

Si señala (c), (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

c.2. ¿Se ajustó su organización al objetivo presupuestario en el Capítulo I en el último ejercicio?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No; existe una desviación > 2%.
1 (b) No; existe una desviación $\geq 1,5$ y $\leq 2\%$.
2 (c) No; existe una desviación ≥ 1 y $\leq 1,5\%$.
3 (d) No, existe una desviación ≥ 0 y $< 1\%$.
4 (e) Sí.

Si señala (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente, por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

c.3. ¿Se ajustó su organización al objetivo presupuestario en el Capítulo II en el último ejercicio?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No; existe una desviación > 2%.
1 (b) No; existe una desviación $\geq 1,5$ y $\leq 2\%$.
2 (c) No; existe una desviación ≥ 1 y $\leq 1,5\%$.
3 (d) No, existe una desviación ≥ 0 y $< 1\%$.
4 (e) Sí.

Si señala (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente, por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:



C.4. ¿Se ajustó su organización al objetivo de ingresos facturados a terceros en el último ejercicio?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

- 0 (a) No se ajustó.
4 (e) Sí se ajustó.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente, por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

C.5. ¿Se ha ajustado su organización el EBIT* real de su organización al presupuestado?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No; existe una desviación > 2%.
1 (b) No; existe una desviación $\geq 1,5$ y $\leq 2\%$.
2 (c) No; existe una desviación ≥ 1 y $\leq 1,5\%$.
3 (d) No, existe una desviación ≥ 0 y $< 1\%$.
4 (e) Sí.

*EBIT: Beneficios antes de intereses e impuestos

Si señala (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente, por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

C.6. ¿Se ha cumplido la relación (Coste de Personal/EBIT) presupuestado, con el realmente realizado?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No; existe una desviación > 2%.
1 (b) No; existe una desviación $\geq 1,5$ y $\leq 2\%$.
2 (c) No; existe una desviación ≥ 1 y $\leq 1,5\%$.
3 (d) No, existe una desviación ≥ 0 y $< 1\%$.
4 (e) Sí.

Si señala (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente, por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

C.7. ¿Se ha ajustado su organización al presupuesto de inversiones?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No; existe una desviación > 2%.
1 (b) No; existe una desviación $\geq 1,5$ y $\leq 2\%$.
2 (c) No; existe una desviación ≥ 1 y $\leq 1,5\%$.
3 (d) No, existe una desviación ≥ 0 y $< 1\%$.
4 (e) Sí.

Si señala (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente, por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:



D. SOCIAL

D.1. ¿Existe una línea/actuación específica de carácter social en su organización?	a	b	c	d	e
	<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No existe una línea específica de carácter social en la organización.
 1 (b) Existe alguna línea/actuación aislada sin carácter estructurado.
 2 (c) Existe alguna línea/actuación de carácter estructurado pero en proceso de implantación.
 3 (d) Existe alguna línea/actuación con carácter estructurado e implantada.
 4 (e) La gestión socialmente responsable está completamente integrada en la estrategia de la organización.

Se entiende por acción social, p.ej. la forma de concretar el compromiso con la comunidad en la que se inserta y opera la organización, mediante la dedicación de recursos (productos, servicios, materiales, personas, patrocinios, etc.) a proyectos que tienen que ver con el apoyo a la comunidad (social, salud, educación, formación, etc.)

Si señala (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación

Comentarios:

D.2. ¿Se relaciona su organización con el grupo de interés “sociedad” para el abordaje de las acciones socialmente responsables?	a	b	c	d	e
	<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No existe dicha relación.
 1 (b) Existe alguna acción puntual de contacto y relación.
 2 (c) Existe alguna acción sistemática de contacto y relación pero en proceso de implantación.
 3 (d) Existe alguna acción sistemática de contacto y relación (comisión, grupo de trabajo, co-creación, etc.)
 4 (e) Además de (d), existen alianzas definidas, estructuradas y evaluadas con dicho grupo de interés.

Si señala (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación

Comentarios:

D.3. ¿Cómo se realiza la comunicación externa de las acciones socialmente responsables en su organización?	a	b	c	d	e
D.3.1. Mediante la página (web o intranet) corporativa de la organización.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
D.3.2. Mediante el uso de soportes y canales propios (revista, boletín, etc.).	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
D.3.3. Mediante eventos específicos o temáticos (jornadas, seminarios, etc.).	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
D.3.4. Mediante la proyección institucional (memoria de sostenibilidad o informe integrado según estándares comúnmente aceptados, u otro tipo de documentos relacionados).	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
D.3.5. Mediante la participación y cooperación ciudadana (visitas al centro, actos lúdicos, jornadas de puertas abiertas, etc.)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

- 0 (a) No se realiza.
 4 (e) Si se realiza.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación

Comentarios:



D.4. ¿Cómo se realiza en su organización la promoción y apoyo del voluntariado social*?	a	b	c	d	e
D.4.1. Mediante acciones específicas con carácter aislado y puntual.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
D.4.2. Mediante acciones específicas de forma estable y estructurada.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

0 (a) No se realiza.

4 (e) Si se realiza.

Normativa: Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid y la Ley Estatal 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.

*P.ej. Voluntarios de organizaciones no gubernamentales que realizan tareas solidarias en el centro sanitario, prestando ayuda en actuaciones como el programa de acompañamiento de pacientes ambulantes con discapacidad, programas de acompañamiento a enfermos en ausencia de familiares, programas destinados a los niños y a su estancia en un hospital (acogida, acompañamiento, actividades de ocio y tiempo libre, etc.), pacientes oncológicos, cardiológicos, etc.

-Se entiende por voluntariado al conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas en el seno de organizaciones públicas o privadas, que tengan un carácter libre, gratuito y solidario, sin que tengan por causa una obligación personal o un deber jurídico.

-Se considera organización de voluntariado a la persona jurídica sin ánimo de lucro, pública o privada, que desarrolla actividades de interés general con la participación de voluntarios. Son asociaciones, fundaciones, federaciones legalmente constituidas, a las que comúnmente se categoriza como ONG, de carácter privado y sin ánimo de lucro, que desarrollan su actividad prioritariamente en el ámbito de la acción social, a favor de los demás y de intereses sociales colectivos. Son organizaciones de iniciativa social que, si bien suelen contar con profesionales remunerados, llevan a cabo sus actividades en gran medida gracias a la colaboración de los voluntarios, que complementan esfuerzos y funciones.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación

Comentarios:

D.5. ¿Cómo se realiza la promoción y apoyo del voluntariado corporativo en su organización?	a	b	c	d	e
D.5.1. Mediante acciones específicas con carácter aislado y puntual.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
D.5.2. Mediante acciones específicas de forma estable y estructurada.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

0 (a) No se realiza.

4 (e) Si se realiza.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación

Comentarios:

D.6. ¿Aborda su organización la mediación intercultural para fomentar el acceso de diferentes colectivos a los servicios sanitarios apoyando su integración, y facilitando la adhesión y la labor preventiva en la aparición de conflictos?	a	b	c	d	e
D.6.1. Mediante la información y acción mediadora con población inmigrante.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
D.6.2. Mediante la sensibilización de los profesionales para concienciar sobre las características de la relación y las acciones mediadoras.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
D.6.3. Mediante la formación a los profesionales en mediación intercultural en el ámbito socio sanitario.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
D.6.4. Mediante la oferta y uso de servicios y recursos de traducción e interpretación.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

0 (a) No.

4 (e) Si.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:



D.7. ¿Participa su organización en actividades en el marco de la cooperación sanitaria?	a	b	c	d	e
D.7.1. Participación en la oferta de cesión gratuita de bienes susceptibles de ser cedidos como oferta de material desafectado según procedimiento vigente*.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
D.7.2. Programas de educación para el desarrollo y sensibilización.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
D.7.3. Promoción de las relaciones con las organizaciones sanitarias públicas y privadas y de las iniciativas de la sociedad civil en materia sanitaria.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
D.7.4. Programas de acción humanitaria**.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

0 (a) No.

4 (e) Si.

*Procedimiento de identificación y gestión de la cesión gratuita de bienes con destino a países en vías de desarrollo o para la realización de proyectos de acción social de la Comunidad de Madrid. Dirección General de Humanización y Atención al Paciente. Marzo 2021

**A nivel internacional mediante, por ejemplo:

- El fortalecimiento de las capacidades para el diseño, establecimiento y puesta en marcha de sistemas de urgencia y emergencia sanitaria.

- La intervención en situaciones de emergencia y crisis enviando recursos humanos especializados, equipos sanitarios y suministros o material preciso.

- En programas de educación y capacitación de recursos humanos.

- En programas de colaboración en dotación, mejora o ampliación de infraestructuras.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente, por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

D.8. ¿Participa su organización en acciones relacionadas con la promoción de la salud y prevención de la enfermedad?	a	b	c	d	e
D.8.1. Participación en eventos educativos/formativos gestionados por otras entidades.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
D.8.2. Organización de eventos educativos/formativos gestionados por el propio centro.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
D.8.3. Participación en programas divulgativos en medios de comunicación (radio, prensa, TV, redes sociales, entornos virtuales, etc.).	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

0 (a) No.

4 (e) Si.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente, por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:



E. PERSONAS

E.1. ¿Existe en su organización alguna actuación para evaluar la calidad de vida laboral de las personas?	a	b	c	d	e
	<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No se realiza.
1 (b) Se realiza de forma muy puntual, y de forma reactiva o a demanda.
2 (c) Se realiza alguna actuación en alguna categoría profesional pero sin objetivar plan de mejora posterior.
3 (d) Se realiza alguna actuación en alguna categoría profesional con plan de mejora posterior.
4 (e) Se realizan actuaciones para el conjunto de categorías profesionales con plan de mejora posterior.

P.ej. encuesta de clima laboral, encuesta de satisfacción profesional, etc.

Si señala (c), (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

E.2. ¿Incorpora su organización la cultura y fomento de la RS dentro de las acciones formativas?	a	b	c	d	e
	<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No se incorpora.
1 (b) Se realiza alguna acción formativa con carácter puntual sin relación con el plan de formación.
2 (c) Se realiza alguna acción formativa con carácter puntual dentro del plan de formación.
3 (d) Se realiza alguna acción formativa con carácter sistemático dentro del plan de formación.
4 (e) Se dispone de una línea formativa estructurada y estable con carácter sistemático y evaluada dentro del plan de formación.

Si señala (a), no conteste la pregunta E3.

Si señala (c), (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

E.3. ¿Se incluye alguna de las siguientes áreas dentro de las acciones formativas de su organización orientadas a la cultura de la RS?	a	b	c	d	e
E.3.1. Sobre la ética, conducta y comportamientos (principios, valores, etc.)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
E.3.2. Sobre la sensibilización y compromiso con la gestión ambiental.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
E.3.3. Sobre la gestión eficiente y la sostenibilidad.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
E.3.4. Sobre el desarrollo profesional continuo orientado al desempeño y mejora de la competencia profesional.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
E.3.5. Sobre la promoción y apoyo del voluntariado, y de la cooperación sanitaria.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

- 0 (a) No.
4 (e) Si.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:



E.4. ¿Existen medidas para promocionar la igualdad de oportunidades* en su organización?	a	b	c	d	e
	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

- 1 (a) Se aborda básicamente según contempla la normativa.
4 (e) Además de (a), existen actuaciones adicionales y específicas.

**El marco jurídico que regula el empleo público impide cualquier desigualdad entre los trabajadores y trabajadoras (p.ej. Estrategia Madrileña para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres), por lo que se valora la disponibilidad de actuaciones e instrumentos propios para garantizar la no discriminación, directa o indirecta, en el entorno laboral (p.ej. un Plan de Igualdad y Atención a la Diversidad y, en su caso, cómo se articula en diferentes propuestas como p.ej. el acceso al empleo, la promoción y formación, la conciliación y corresponsabilidad, la salud laboral y la comunicación, etc.)*

Si señala (c), (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

E.5. ¿Existen medidas para mejorar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral en su organización?	a	b	c	d	e
	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

- 1 (a) Se aborda básicamente según contempla la normativa.
4 (e) Además de (a), existen actuaciones adicionales y específicas.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

E.6. ¿Cómo se aborda la gestión por competencias de los profesionales en su organización?	a	b	c	d	e
E.5.1. Existe una orientación específica hacia la gestión por competencias.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
E.5.2. Existe una descripción del perfil de las competencias necesarias para el desempeño del puesto de trabajo.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
E.5.3. Existe un análisis comparativo entre las competencias actuales y requeridas de la organización y de las personas.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
E.5.4. Existe un plan/programa de aprendizaje y desarrollo de las competencias necesarias.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

- 0 (a) No.
4 (e) Si.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación..

Comentarios:



E.7. ¿Cómo se aborda la mejora del bienestar físico, psíquico y emocional de las personas así como de las condiciones de trabajo en su organización?	a	b	c	d	e
E.7.1. Mediante actuaciones sobre la ergonomía del puesto de trabajo.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
E.7.2. Mediante actuaciones sobre la atención a los aspectos psicosociales relacionados con el puesto de trabajo.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
E.7.3. Mediante actuaciones sobre el fomento de climas laborales seguros y saludables.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
E.7.4. Mediante actuaciones sobre el trabajo en equipo.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
E.7.5. Mediante actuaciones sobre la gestión del estrés y toma de decisiones complejas.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
E.7.6. Mediante actuaciones sobre la participación de las personas mediante la asunción y delegación de responsabilidades.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
E.7.7. Mediante actuaciones sobre la prevención de riesgos laborales.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
E.7.8. Mediante actuaciones sobre la gestión y resolución de conflictos entre profesionales	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

0 (a) No.

4 (e) Si.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

E.8. ¿Existen en su organización acciones enmarcadas dentro de un plan/procedimiento de acogida al personal de nueva incorporación?	a	b	c	d	e
	<input type="radio"/>				

Valor

0 (a) No.

1 (b) Se realizan acciones con carácter puntual para alguna categoría/estamento profesional.

2 (c) Se realizan acciones con carácter puntual para toda categoría/estamento profesional.

3 (d) Se realizan acciones con carácter sistemático para alguna categoría/estamento profesional.

4 (e) Se realizan acciones con carácter sistemático para toda categoría/estamento profesional.

Si señala (c), (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

E.9. ¿Incorpora su organización el reconocimiento del desempeño a las personas?	a	b	c	d	e
	<input type="radio"/>				

Valor

0 (a) No se realiza.

1 (b) Se realizan acciones con carácter puntual para alguna categoría/estamento profesional.

2 (c) Se realizan acciones con carácter puntual para toda categoría/estamento profesional.

3 (d) Se realizan acciones con carácter sistemático para alguna categoría/estamento profesional.

4 (e) Se realizan acciones con carácter sistemático para toda categoría/estamento profesional.

Si señala (a), no conteste la pregunta E10.

Si señala (c), (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:



E.10. ¿Cómo aborda su organización el reconocimiento de los méritos y logros de las personas?		a	b	c	d	e
E.9.1.	Mediante actos públicos de reconocimiento del desempeño profesional.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
E.9.2.	Mediante agradecimientos específicos por escrito o de forma verbal.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
E.9.3.	Mediante acto/reconocimiento de despedida a los profesionales jubilados.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

0 (a) No.

4 (e) Si.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación..

Comentarios:



F. PACIENTES-CLIENTES

F.1. ¿Se evalúa la satisfacción de los pacientes en su organización?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No.
1 (b) Se evalúa ocasionalmente en algunos procesos y/o servicios pero no se aplican planes de mejora.
2 (c) Se evalúa ocasionalmente en algunos procesos y/o servicios y se aplican planes de mejora.
3 (d) Se evalúa de forma sistemática en algunos procesos y/o servicios y se aplican planes de mejora.
4 (e) Se evalúa de forma sistemática en el conjunto de la organización y se aplican planes de mejora.

Si señala (c), (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

F.2. ¿Se evalúa la experiencia del paciente en su organización?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No.
1 (b) Se evalúa ocasionalmente en algún proceso/trayectoria asistencial pero no se aplican planes de mejora.
2 (c) Se evalúa ocasionalmente en algún proceso/trayectoria asistencial y se aplican planes de mejora.
3 (d) Se evalúa de forma sistemática en algún proceso/trayectoria asistencial y se aplican planes de mejora.
4 (e) Se evalúa de forma sistemática en el conjunto de la organización y se aplican planes de mejora.

P.ej. mediante la metodología y herramientas que la organización tenga contempladas para dicho propósito (p.ej. mapas de experiencia, customer journey, design thinking, arquetipos, blueprint, etc.).

Si señala (c), (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente, por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

F.3. ¿Qué tipo de información relacionada con la oferta asistencial se ofrece al ciudadano en su organización?

a	b	c	d	e
---	---	---	---	---

F.3.1. Sobre la relación y tipología de la oferta asistencial (cartera de productos y servicios, etc.).

<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------

F.3.2. Sobre los compromisos de la oferta asistencial.

<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------

F.3.3. Sobre el uso de la oferta asistencial (citaciones, libre elección, etc.).

<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------

F.3.4. Sobre las condiciones de accesibilidad a la atención sanitaria.

<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------

F.3.5. Sobre las condiciones de instrucciones previas sobre el cuidado y tratamiento de su salud y/o el destino de su cuerpo.

<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------

Valor

- 0 (a) No.
4 (e) Si.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación..

Comentarios:



F.4. ¿Se realizan actuaciones específicas sobre la atención al ciudadano/paciente en las siguientes áreas?		a	b	c	d	e
F.5.1.	Sobre la atención a la diversidad sociocultural (traducción, información/asistencia en distintos idiomas, etc.).	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
F.5.2.	Sobre la atención específica a grupos vulnerables.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
F.5.3.	Sobre la intimidad y privacidad durante la atención asistencial.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
F.5.4.	Sobre la privacidad y confidencialidad de la información clínico asistencial.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
F.5.5.	Sobre el aporte de información personalizada que permita al paciente participar en la toma de decisiones sobre su proceso.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
F.5.6.	Sobre el acompañamiento a pacientes en distintas áreas asistenciales.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

0 (a) No.

4 (e) Si.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación..

Comentarios:

F.5. ¿Cómo se materializa la participación y presencia del ciudadano y del paciente en su organización?		a	b	c	d	e
F.6.1.	Fomentando la relación entre las asociaciones de pacientes, la organización y los profesionales sanitarios.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
F.6.2.	Potenciando la formación de profesionales en el abordaje y manejo de determinadas patologías en colaboración con las asociaciones y pacientes expertos.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
F.6.3.	Facilitando la creación de ámbitos de trabajo multidisciplinar (grupos de trabajo, etc.) con participación de profesionales de los diferentes niveles asistenciales, asociaciones, ciudadanos y pacientes, etc.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
F.6.4.	Mediante una participación activa teniendo "voz propia" (p.ej. en comisión de humanización y/o calidad percibida, responsabilidad social, comité de pacientes, etc.).	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
F.6.5.	Facilitando la difusión de información que elaboran las asociaciones, dirigida a ciudadanos y pacientes.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

0 (a) No.

4 (e) Si.

Se entiende por "voz propia" que tengan representación y voz en los formatos de participación que correspondan.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente, por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

F.6. ¿Cómo aborda su organización la gestión, supervisión y análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones?		a	b	c	d	e
		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

1 (a) Se aborda según contempla la normativa.

4 (e) Además de (a), se realizan actuaciones y proyectos adicionales de mejora continua.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente, por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:



F.7. ¿Cómo se aborda en su organización la estrategia de seguridad clínica dirigida hacia los pacientes?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

- 1 (a) Se aborda según lo contemplado en la normativa (Decreto de Seguridad del Paciente) y en la estrategia institucional de seguridad clínica.
- 4 (e) Además de (a), se abordan actuaciones y proyectos adicionales de mejora continua.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente, por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

F.8. ¿Cómo se aborda en su organización la cultura de humanización de la asistencia sanitaria dirigida hacia los pacientes?

a	b	c	d	e
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

- 1 (a) Se aborda según lo contemplado en la estrategia y los objetivos institucionales.
- 4 (e) Además de (a), se abordan actuaciones y proyectos adicionales de mejora continua.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente, por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:



G. ALIADOS Y PROVEEDORES

G.1. Identifique qué tipo de relación existe en su organización respecto de los siguientes posibles grupos de interés.	a	b	c	d	e
G.1.1. Con las estructuras municipales de referencia.	<input type="radio"/>				
G.1.2. Con las sociedades científicas.	<input type="radio"/>				
G.1.3. Con las estructuras educativas (universidades, colegios, Consejería, Ministerio de Educación, etc.).	<input type="radio"/>				
G.1.4. Con otros ámbitos de la atención sanitaria (hospitales, atención primaria, sector privado, etc.).	<input type="radio"/>				
G.1.5. Con asociaciones de pacientes y otras organizaciones de cuidados.	<input type="radio"/>				
G.1.6. Con otras organizaciones del sector sociosanitario.	<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No existe.
 1 (b) Existen relaciones puntuales.
 2 (c) Existen relaciones periódicas pero no se dispone de alianzas.
 3 (d) Existen alianzas y están definidos los objetivos y compromisos comunes a las partes.
 4 (e) Existen alianzas, y están definidos los objetivos y compromisos comunes a las partes que se evalúan y se comunican.

Si señala (c), (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

G.2. ¿Incorpora su organización criterios de compra responsable en los procesos de contratación y selección de proveedores clave?	a	b	c	d	e
	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

- 1 (a) Se incorpora según corresponde la normativa aplicable.
 4 (e) Además de (a), se incluyen otros criterios de compra responsable adicionales con los proveedores clave.

P.ej.: Criterios éticos, laborales, ambientales y/o sociales durante el ciclo de vida del producto/servicio, precio y origen de productos, procedencia del proveedor, fomento del desarrollo local, etc.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

G.3. ¿Existen compromisos de los proveedores clave para cumplir los principios de RS en su organización?	a	b	c	d	e
	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

- 1 (a) Se incorpora según corresponde la normativa aplicable.
 4 (e) Además de (a), se incluyen otros compromisos de RS con algunos proveedores clave.

P.ej.: Alianzas estratégicas con proveedores clave en materia de RS, mecanismos de control para comprobar que los proveedores clave desarrollan en su ámbito las políticas y prácticas en RS, etc.).

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:



G.4. ¿Dispone su organización de algún mecanismo para valorar la satisfacción de los proveedores clave con la misma?	a	b	c	d	e
	<input type="radio"/>				

Valor

- 0 (a) No se dispone.
1 (b) Se valora de forma puntual para algunos proveedores clave.
2 (c) Se valora de forma periódica para algunos proveedores clave.
3 (d) Se valora de forma sistemática para algunos proveedores clave.
4 (e) Se valora de forma sistemática para todos los proveedores clave.

Si señala (a), no conteste la pregunta G5.

Evaluación de la satisfacción mediante encuestas u otras herramientas oportunas para tal propósito en la organización.

Si señala (c), (d) o (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente, por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

G.5. ¿En qué áreas de su organización se evalúa la satisfacción de proveedores clave?	a	b	c	d	e
---	---	---	---	---	---

G.6.1. Gestión de pedidos.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
G.6.2. Capacidad de resolución de problemas.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
G.6.3. Entrega de materiales en Almacenes.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
G.6.4. Información de situación de facturas.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
G.6.5. Expedientes de Contratación Pública.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

- 0 (a) No se realiza.
4 (e) Si se realiza.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación..

Comentarios:

G.6. ¿Realiza su organización la gestión de pagos por gestión y conformidad de facturas en 30 días?	a	b	c	d	e
	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

- 0 (a) No se realiza.
4 (e) Si se realiza.

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:

G.7. ¿Existe alguna participación de los profesionales en alguna de las siguientes áreas relacionadas con la gestión de proveedores?	a	b	c	d	e
--	---	---	---	---	---

G.7.1. Participación en la gestión de los Pliegos de Prescripciones Técnicas de los Procedimientos de compra.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
G.7.2. Participación en la Comisión de Compras.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valor

- 0 (a) No.
4 (e) Si.

Según tenga contemplada la organización para dicha actividad (p. ej. en redacción, revisión, validación, control, etc.).

Si señala (e) SIEMPRE debe estar disponible la evidencia documental correspondiente, por si fuera precisa la verificación.

Comentarios:



Cuestionario de Evaluación. Responsabilidad Social Sociosanitaria.



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Humanización,
Atención y Seguridad del Paciente

CONSEJERÍA DE SANIDAD