

Auditoría de Certificación Aenor 2023 Sistemas Integrados de Gestión

Informe resumen
22 de junio de 2023

DOCUMENTO DE USO INTERNO

Este documento es propiedad exclusiva de Asepeyo. Queda prohibida, de forma total o parcial y por cualquier medio, su explotación, reproducción, divulgación, transmisión y/o distribución fuera de Asepeyo salvo determinados supuestos (contrato de confidencialidad o autorización expresa de la Dirección).

- Conclusiones
- Alcance
- Declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión
- Aspectos reseñados por Aenor
- No Conformidades
- Observaciones
- Valoración del diálogo con los empleados
- Valoración del diálogo con los clientes
- Valoración del diálogo con los proveedores
- Oportunidades de mejora
- Otros aspectos considerados

Conclusiones

Aenor ha auditado el Sistema de Gestión Integrado de Asepeyo durante un periodo de 5 semanas, apoyándose en 16 auditores. Asepeyo ha dedicado la dirección de calidad a la preparación y acompañamiento (7 personas) a tiempo parcial, además de otros 185 empleados que han participado de manera puntual en alguna de las sesiones de auditoría. Se han auditado todas las direcciones funcionales, 15 centros asistenciales y 2 hospitales. Aenor ha entrevistado a 24 empleados, a 5 mutualistas, a 4 proveedores, a 1 competidor y a 3 organizaciones de la Administración Pública (2 de ellas universidades).

El **resultado es positivo**, con algunos temas a trabajar. Aenor destaca 42 puntos fuertes, 3 No Conformidades Menores de seguridad y salud laboral (1 ampliada a sistema de calidad), 28 oportunidades de mejora y 67 observaciones.

Se concluye positivamente destacando la consolidación de la sistemática de valoración de los riesgos que ha supuesto un salto cualitativo en este proceso; la sólida cadena de valor de los procesos de Mutua; la notable mejora en la orientación a gestión por procesos de todas las actividades de la Mutua; la caracterización de los grupos de interés relevantes, y de sus requisitos fundamentales; la constatación del nuevo plan estratégico para el periodo 2024-2026; el alineamiento de procesos de gestión de infraestructuras con el cumplimiento legal y reglamentario, y la operativa de gestión ambiental y sostenible; la buena gestión ambiental de la Mutua en términos de sensibilización, operación y búsqueda de mejoras, mejorando sustancialmente, la sistemática de identificación y evaluación de los aspectos ambientales.

Aenor concluye que el **sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo**, continúa su proceso de consolidación adecuadamente, coherente con los aspectos de las estrategias de prevención de riesgos. Se deben alinear el control operacional con las tareas a desempeñar por cada miembro de la organización, yendo hacia una integración efectiva (Coordinación de Actividades Empresariales con empresas subcontratadas).

Aenor resalta que el **grupo de interés Empleados** es el que más atención requiere por parte de la Mutua en la comprensión de las necesidades más inmediatas, lo que invita a que se pongan en valor las herramientas de gestión ya operativas, destacando el enorme

DOCUMENTO DE USO INTERNO

Este documento es propiedad exclusiva de Asepeyo. Queda prohibida, de forma total o parcial y por cualquier medio, su explotación, reproducción, divulgación, transmisión y/o distribución fuera de Asepeyo salvo determinados supuestos (contrato de confidencialidad o autorización expresa de la Dirección).

despliegue de recursos que la Mutua pone a disposición del empleado, reconocibles y valorados.

En **seguridad del paciente** Aenor considera que la organización ha iniciado una sólida respuesta a las debilidades detectadas en pasadas auditorías.

En términos generales, el resultado de la auditoría es positivo, y las No Conformidades detectadas no comprometen el sistema siendo necesario solventarlas en el corto plazo. Las oportunidades de mejora, en algunos casos, son aplicables y pueden ser de interés.

Alcance

- La auditoría se ha llevado a cabo del 08 de mayo al 09 de junio.
- Equipo auditor de Aenor: 16 auditores.
- Sistemas de gestión auditados: ISO 9001-2015, ISO 14001-2015, ISO 45001-2018, UNE 179003-2013, IQNET SR10-2014 e ISO 27001-2017.
- Participantes de Asepeyo: 192 empleados.
- Centros auditados: central VA con visitas en remoto (direcciones funcionales), los hospitales de Sant Cugat y Coslada, 12 centros asistenciales con visitas presenciales (Albacete, Alcázar de San Juan, Ciudad Lineal, Alcalá de Henares, Lugo, Badajoz, Llodio, Tudela, Sagrera y Vía Augusta 18, Cervera y Figueres) y 3 centros asistenciales con visita en remoto (Huelva, Mercamadrid y Reinosa).
- Entrevistas Aenor con Grupos de Interés: 24 empleados (3 reuniones grupales, 1 en remoto y una presencial, y otra en remoto con representantes de los trabajadores), y entrevistas telefónicas: 3 empresas mutualistas, 2 autónomos protegidos, 4 empresas proveedoras, 1 competidor/mutua colaboradora (Mutua Montañesa), 1 administración pública y 2 universidades con las que colaboramos.

Declaración sobre la conformidad y eficacia del sistema de gestión

“Se trata de un sistema de gestión sólido, que continúa de manera firme en su proceso de consolidación. La organización continúa en un proceso profundo de transformación, marcado por la nueva estrategia y que es palpable en los proyectos de mejora que se van planteando en las diferentes direcciones funcionales.”

“Los objetivos de la auditoría de certificación han sido cumplidos de acuerdo con lo indicado en el plan de auditoría conjunta de calidad, medio ambiente, seguridad y salud de los trabajadores, seguridad del paciente y responsabilidad social.”

Aspectos reseñados por Aenor (pág. 5)

- La consolidación de la sistemática de valoración de los riesgos que ha supuesto un salto cualitativo en este proceso
- La sólida cadena de valor de los procesos de Mutua
- La notable mejora en la orientación a gestión por procesos de todas las actividades de la Mutua

DOCUMENTO DE USO INTERNO

Este documento es propiedad exclusiva de Asepeyo. Queda prohibida, de forma total o parcial y por cualquier medio, su explotación, reproducción, divulgación, transmisión y/o distribución fuera de Asepeyo salvo determinados supuestos (contrato de confidencialidad o autorización expresa de la Dirección).

- La caracterización de los grupos de interés relevantes, y de sus requisitos fundamentales
- La constatación del nuevo plan estratégico para el periodo 2024-2026; el alineamiento de procesos de gestión de infraestructuras con el cumplimiento legal y reglamentario, y la operativa de gestión ambiental y sostenible
- La buena gestión ambiental de la Mutua en términos de sensibilización, operación y búsqueda de mejoras, mejorando sustancialmente la sistemática de identificación y evaluación de los aspectos ambientales.

Responsabilidad social (pág. 5)

- Destaca el Buen Gobierno de la organización que prevalece en todas las actuaciones de la Mutua
- El grupo de interés Empleados es el que más atención requiere por parte de la Mutua en la comprensión de las necesidades más inmediatas, lo que invita a que se pongan en valor las herramientas de gestión ya operativas, destacando el enorme despliegue de recursos que la Mutua pone a disposición del empleado, reconocibles y valorados
- En Clientes y Usuarios destacan las políticas de calidad asistencial y acompañamiento
- Se debe seguir analizando y adecuando las necesidades y expectativas del Proveedor, ampliando lo estipulado contractualmente y del correcto cumplimiento con las obligaciones por ambas partes.

Seguridad y salud de los trabajadores (pág. 5)

- El sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, continúa su proceso de consolidación adecuadamente, coherente con los aspectos de las estrategias de prevención de riesgos.
- Se deben alinear el control operacional con las tareas a desempeñar por cada miembro de la organización, yendo hacia una integración efectiva (Coordinación de Actividades Empresariales con empresas subcontratadas o el propio uso adecuado de EPI's).

Seguridad del paciente (pág. 6)

- La organización ha iniciado una sólida respuesta a las debilidades detectadas en pasadas auditorías, destacado el PE para la Seguridad del Paciente 2023-2026, con unos proyectos que presentan una sólida estructura y alcance.

No Conformidades (pág. 49)

- 3 en seguridad y salud de los trabajadores (1 ampliada a sistema de calidad: Coordinación de actividades empresariales)

Seguridad y salud de los trabajadores (Acción de mejora: DRRHH, SPP)

1. La sistemática definida para llevar a cabo el **control operacional** y en contra de lo establecido en la norma de referencia no ha sido eficaz al detectarse que:

DOCUMENTO DE USO INTERNO

Este documento es propiedad exclusiva de Asepeyo. Queda prohibida, de forma total o parcial y por cualquier medio, su explotación, reproducción, divulgación, transmisión y/o distribución fuera de Asepeyo salvo determinados supuestos (contrato de confidencialidad o autorización expresa de la Dirección).

- No se ha podido evidenciar la aplicación del protocolo de acceso a espacios confinados para determinadas tareas realizadas que lo requieren (Ej. H. Coslada: Trabajos realizados en galería de sala de máquinas de cota de losa).
 - Se detecta falta de uso de los equipos de protección preceptivos en función de los riesgos a los que algunos trabajadores están expuesto (Ej. H. Coslada: personal de bloque quirúrgico que no hace uso de protección ocular en intervenciones con posible salpicadura de fluido biológico. Intervención Artrodesis de columna lumbar).
 - Se detecta ausencia de adopción de medidas preventivas que eviten la exposición a determinados riesgos (Ej. H. Coslada: bombas de frío cuyas protecciones del eje de giro han sido retiradas sin evidencia de enclavamiento de estas para evitar posibles atrapamientos; Vía Augusta 36: hueco que presenta riesgo de caída a diferente nivel en zona de patio interior de acceso a vidrios de fachada sin la correspondiente línea de vida).
2. No se presenta evidencia de la realización de la totalidad de actividades de coordinación empresarial con determinadas empresas contratistas (Ej. CA Cervera: trabajadora de limpieza Age aparece en el Ecogestor como no apta, pero está presente en el centro de trabajo; CA Ciudad Lineal: falta de documentación de la empresa Mitie Facilities Services, SA; CA Vía Augusta: empresa de limpieza es Limcamar aparece como no apta, sin embargo, es la empresa que hace el trabajo).
3. La sistemática definida para llevar a cabo las evaluaciones de riesgos y en contra de lo establecido en las normas de referencia, no es eficaz en todos los casos al detectarse que existen medidas preventivas derivadas de la evaluación de riesgos cuyo plazo de finalización ha expirado sin evidencias de replanificación y/o cierre. Ej.: Hospital de Coslada: Medidas preventivas documentadas en las áreas de radiodiagnóstico y mantenimiento con fecha inicial de cierre de marzo de 2022.

Observaciones (págs. 43 a 48)

	ISO 9001 Calidad	ISO 14001 Ambiental	IQNet SR10	ISO 45001 SSL	UNE 179003 Seg. Paciente	Total
Generales	3	4	1	10	5	23
H. Sant Cugat				6		6
H. Coslada	2		1	8	5	16
C. Asistenciales	4	1		8	9	22
	9	5	2	32	19	67

Calidad (12)

- Proveedor que, aun habiendo superado el año, permanecen abierta en Aplica (Incidencia INC0002094)

DOCUMENTO DE USO INTERNO

Este documento es propiedad exclusiva de Asepeyo. Queda prohibida, de forma total o parcial y por cualquier medio, su explotación, reproducción, divulgación, transmisión y/o distribución fuera de Asepeyo salvo determinados supuestos (contrato de confidencialidad o autorización expresa de la Dirección).

- PROAS. Es libre entregar o no el formulario de recepción impreso en formato papel; aunque está disponible en AOV.
- Definir cuál es el % de respuestas para que la Experiencia Paciente se considere representativa.
- No se han definido stocks mínimos de medicamentos en el área de farmacia.
- Informe de auditoría internas de sistemas de gestión de calidad, seguridad de la información, gestión ambiental, seguridad del paciente y responsabilidad social de las direcciones funcionales 2023/02 (con resultados de 2022 y publicado 2023/03/17) de la que se derivan 7 NC's sobre diferentes aspectos de diferentes sistemas, para las cuales se han abierto las correspondientes acciones preventivas.
- Proyectos operativos. Se echa en falta, en algunos casos, incluir una valoración concreta de la influencia de las acciones planificadas en los resultados de los indicadores asociados.
- Ello permitiría objetivar, en la medida de lo posible, los resultados alcanzados en cada proyecto."
- No se han registrado algunos autocontroles de temperatura, CI, PH de los puntos terminales correspondientes (CA de Badajoz)
- Un caso de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencia común nº 8177486 hay discrepancia en la declaración de hijos (CA de Tudela)
- De manera puntual, hay un esfigmomanómetro patrón (SN LF 131200009 9 LOTE Nº 668477) del que no se ha presentado certificado de calibración (CA de Ciudad Lineal)
- Pendiente de actualizar la Autorización sanitaria (85782) de fecha 2013/11/20 (CA de Via Augusta)
- JORMAR SEGURIDAD tiene un certificado en el web expirado de 2016 para mantenimiento de lucha contra incendios (CA de La Sagrera)

Responsabilidad social (2)

- Pendiente la identificación de los requisitos legales de aplicación a la Organización al respecto del Art. 12 Ley Orgánica 10/2022, de garantía integral de la libertad sexual.
- No se realizan actas conjuntas de Comité de Empresa, hay un orden del día, pero no se documentan los acuerdos (Hospital de Coslada).

Medioambiente (5)

- Medición, análisis y mejora. Gestión Ambiental. Incorporar conclusiones acerca del seguimiento evolutivo de los aspectos ambientales (nivel de significancia) analizado centro a centro. Tomar decisiones al respecto a partir de perspectiva generalizada.
- No se dispone de plano de la instalación con la ubicación de las trampas DDD en la propia instalación en el momento de la visita (CA de Figueres)

DOCUMENTO DE USO INTERNO

Este documento es propiedad exclusiva de Asepeyo. Queda prohibida, de forma total o parcial y por cualquier medio, su explotación, reproducción, divulgación, transmisión y/o distribución fuera de Asepeyo salvo determinados supuestos (contrato de confidencialidad o autorización expresa de la Dirección).

- No se ha incluido en el listado de Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos en materia de medioambiente de legislación derogada: R.D. 208/2005 y R.D. 782/1998 (CA de Llodio y el CA de Tudela)
- Plan Renove para equipos de Diagnóstico por la Imagen: definir de forma clara, inequívoca y medible las mejoras esperadas en cada uno de los sectores afectados (Calidad, Ambiental, PRL...)
- Gestión de residuos:
 - DCS de residuos biosanitario especial con retirada no se encuentra cumplimentado correctamente (CA de Albacete)
 - DCS de la retirada de residuos biosanitario no se evidencia la aceptación del residuo ni la cantidad gestionada (CA de Alcázar de San Juan)
 - Contenedor con medicamentos caducados y etiquetas que no contienen todos los datos necesarios (CA de Tudela)
 - Envase de residuo biosanitario no indica la fecha de inicio de llenado (CA de Badajoz)
 - Contenedor de cortantes y punzantes de la consulta médica no dispone de etiqueta de residuo peligroso (CA de Llodio)

Seguridad y salud laboral (28)

- La planificación de estudios ergonómicos por puesto de trabajo actualizado a 2023 no incluye la previsión de estudios, sino de puesta a disposición a los técnicos de las metodologías que deben aplicar, por lo que no es posible saber cuándo se irán abordando los diferentes estudios ergonómicos.
- Actualmente están en revisión los procedimientos de Vigilancia de la Salud, trabajadores especialmente sensibles y Procedimiento de Protección de la maternidad: embarazo y lactancia embarazo.
- A fecha de esta auditoría, no se presenta memoria finalizada de Vigilancia de la Salud del año 2022. Se presenta un borrador de la memoria del año 2022. Sí se presenta memoria completa de Vigilancia de la Salud del año 2021 La memoria definitiva se publicará en 2023/06.
- A fecha de esta auditoría no se presentan estudios epidemiológicos del año 2022. que están planificados para el mes de Julio de 2023. Se presenta el último estudio epidemiológico, de 2022.
- Derivada de la situación de pandemia no se ha realizado ninguna inspección de seguridad en el centro de trabajo de la Sede Central durante el año 2022.
- Se detecta de manera puntual en almacén de limpieza extintor bloqueado por presencia de materiales (H. Sant Cugat)
- Se detecta incorrecta ubicación de materiales sobresaliendo la amplitud de estantería en almacén del Hospital (H. Sant Cugat)
- Se debe suministrar protección para la cabeza en acceso a zona técnica de depuradora por baja altura del techo de la misma (H. Sant Cugat)
- Incrementar el nivel de orden y limpieza del pasillo del área técnica de servicios generales (H. Sant Cugat)

DOCUMENTO DE USO INTERNO

Este documento es propiedad exclusiva de Asepeyo. Queda prohibida, de forma total o parcial y por cualquier medio, su explotación, reproducción, divulgación, transmisión y/o distribución fuera de Asepeyo salvo determinados supuestos (contrato de confidencialidad o autorización expresa de la Dirección).

- No se evidencia una sistemática de revisión de las escaleras de mano utilizadas (H. Sant Cugat)
- Pendiente de reforzar señalética de recorrido de evacuación en zona de despachos de área de rehabilitación (H. Coslada)
- Se detecta algún delantal de protección que no incorpora el correspondiente marcado CE en área de bloque quirúrgico (H. Coslada)
- Vías de evacuación (H. Coslada):
 - Se detecta de manera puntual, puerta de sectorización bloqueada por un calzo en zona sucia de bloque quirúrgico.
 - Se detecta de manera puntual salida de emergencia en zona sucia de bloque quirúrgico obstaculizada por escalera de mano."
- Se detecta que no se ha suministrado calzado de seguridad para personal de electromedicina que traslada equipos de peso (H. Coslada)
- No se dispone de información ni se ha realizado medición en relación a la potencia acústica de la sierra de yesos utilizada en sala de curas (H. Coslada)
- El plan de prevención no incorpora la definición de responsabilidades y funciones en el ámbito preventivo de determinadas posiciones establecidas. Ej. Coordinador administrativo de PRL (H. Coslada)
- Infraestructuras (H. Coslada)
 - Mantenimiento anual AT realizado por MESAT (Subcontratado por FULTON) realizado 10/11/2022, se indican deficiencias pendientes de subsanación.
 - Revisión en 2021 (1 RAE): RAE 168712/A, inspeccionado 26/04/2023 pendiente de informe."
- En el servicio médico del SPP no se dispone de audiómetro. Se refiere que las audiometrías se realizan en cabina del Servicio de Prevención Ajeno concertado. Actualmente la Vigilancia de Salud individual de los trabajadores del Hospital de Coslada la realiza un SPA, con quien se ha establecido un acuerdo: Aspy Prevención (H. Coslada)
- A fecha de la auditoría, aún no se dispone de Enfermera del Trabajo en el SPP del Hospital de Coslada. La organización refiere que se ha solicitado internamente este recurso. En el transcurso de la auditoría se presenta una solicitud de contratación para un nuevo puesto de trabajo (H. Coslada)
- No se ha podido evidenciar la evaluación de adecuación al RD 1215/97 de la planchadora ubicada en la zona de lavandería (H. Coslada)
- Está pendiente de tramitación del registro de apertura del centro de trabajo, de acuerdo al requisito identificado de la Orden TIN/1071/2010 (CA de Badajoz)
- No se evidenciado la notificación del incidente acaecido el 09-02-2022 por insultos y amenazas al médico (CA de Badajoz)
- En el, en la carta de aptitud de MEGG con fecha del 20/10/2022 donde cubre el puesto de enfermera no se ha realizado el protocolo de Radiaciones Ionizantes (CA de Albacete)

DOCUMENTO DE USO INTERNO

Este documento es propiedad exclusiva de Asepeyo. Queda prohibida, de forma total o parcial y por cualquier medio, su explotación, reproducción, divulgación, transmisión y/o distribución fuera de Asepeyo salvo determinados supuestos (contrato de confidencialidad o autorización expresa de la Dirección).

- El informe de condiciones termohigrométricas detecta humedad relativa baja en algún puesto, estando pendiente la medida correctora (CA de Cervera)
- Revisiones periódicas se ha detectado que:
 - El Acta de Inspección periódica de los medios de lucha contra incendios de fecha 2018/05/31 (favorable sin defectos hasta 2028/05), pero no incluye el entresuelo y no se evidencia otra correspondiente al entresuelo (CA de Via Augusta)
 - Acta de inspección de BT de fecha 2019/12/20 con defectos leves a subsanar en 6 meses para los cuales no se ha visto evidencia de respuesta (CA de Huelva)
- Las medidas de emergencia no contempla el aforo máximo posible teniendo en cuenta que hay un aula de formación (CA de La Sagrera)
- Posibilidad de hacer la combinación de agujas y jeringuillas no bioseguras para alguna actividad (CA La Sagrera)
- Denuncia del Comité de Empresa del Hospital de Sant Cugat a Inspección de Trabajo con alcance a los dos hospitales relativa a un exceso de horas extras admitidas del colectivo de enfermería.

Seguridad del paciente (20)

- Se ha identificado en los diferentes Centros Asistenciales la recepción de la circular interna (C-083/22.0) con la información sobre la alerta de los parches del DESA marca PHILIPS, y no se ha definido una sistemática inequívoca de retorno de los casos a la DAS por presencia de dichos partes en los Centros asistenciales (CA de Albacete)
- En algún caso no se anota la fecha de apertura de envases de medicamentos y otros productos que indican caducidad una vez abierto (CA de Tudela)
- Se han detectado algunos elementos caducados y algún envase con caducidad de en carro de curas o pilas caducadas para laringoscopia del equipo de emergencia (CA de Ciudad Lineal y CA de Alcalá de Henares)
- Se detecta certificado de inspección, control y mantenimiento del pulsioxímetro de enfermería con nº de identificación no coincide con la identificación del equipo (CA de Ciudad Lineal)
- En el CA de Alcalá de Henares y de forma puntual se detecta que la medida de fecha 17-03-2023 de control de temperatura del punto terminal de la red de ACS se obtiene un valor de 38° C inferior a la temperatura requerida (>50°C) sin evidencia de haber tomado alguna acción correctiva al respecto.
- Productos químicos utilizados: se detecta algún caso de ausencia de Fichas de Datos de Seguridad o de información incompleta sobre el producto puesto a disposición (CA de Albacete y CA de Badajoz)
- Identificación producto peligroso. Pictograma de producto con peligro de producto corrosivo y en la FDS no identificado (CA Cervera y CA de Alcázar de San Juan)
- Errores en la información incluida en las historias clínicas:

DOCUMENTO DE USO INTERNO

Este documento es propiedad exclusiva de Asepeyo. Queda prohibida, de forma total o parcial y por cualquier medio, su explotación, reproducción, divulgación, transmisión y/o distribución fuera de Asepeyo salvo determinados supuestos (contrato de confidencialidad o autorización expresa de la Dirección).

- Historia con diagnóstico tenosinovitis del carpo sin lateralidad o registro de curas por herida grado I sin información sobre producto/ desinfectante utilizado (CA de Alcalá de Henares)
- Errata en la cumplimentación de la historia clínica de 06261903 al registrar la solicitud de un estudio radiológico (AP/Lateral codo derecho)(CA de Alcázar de San Juan)
- 3 incidencias en la revisión de los equipos empleados en el gimnasio sin que se hayan reportado para su subsanación (CA de Albacete)
- En el almacén de producto sanitario se encuentran 2 cajas que contiene producto sanitario sobre el suelo (CA de Albacete)
- Realización de controles de calidad radiológica quedando pendiente la recepción del correspondiente informe:
 - Pendiente el informe de Certificación de los niveles de radiación y control de calidad de la visita realizada por ACPRO (CA de Cervera)
 - Control de calidad de radiología de la instalación ICAM, pendiente de recibir el certificado (CA Alcalá de Henares)
- Certificado de limpieza y desinfección por Anticimex pendiente de realizar la correspondiente a 2023 (CA de Via Augusta)
- Gestión de la competencia y formación. Se ha realizado y lanzado, recientemente, un cuestionario de Seguridad del Paciente, dirigido a las personas de la organización. Se realizará seguimiento específico en próxima auditoría.
- Plan Estratégico para la Seguridad del paciente 2023-2026, recientemente iniciado: definir de forma clara, inequívoca y medible las mejoras esperadas a partir de las acciones planificadas.
- Promoción de la salud en el mutualista. Continuar su empeño en disponer de información que le permita valorar los resultados obtenidos.
- Control y Seguimiento Sanitario CC. Priorización Diagnóstica: proyecto que incluya objetivos mensurables en mejora de eficiencia de la actividad y logro de resultados.
- IQ en periodo de tarde, con resultados del indicador de seguimiento desviados respecto al resultado esperado. Revisar la métrica al respecto (H. Coslada)
- Consentimiento Informado para Marcadores Serológicos: la legislación en materia de Protección de Datos no está actualizada. Revisar el documento (H. Coslada)
- Revisar el periodo establecido para la caducidad de material esterilizado en Autoclave de Peróxido. Se detecta material con fecha de caducidad anual (H. Coslada)
- Control y Prevención de la Infección: la sistemática de registros implantada debe asegurar el análisis en caso de desviaciones de la Tasa de Infecciones (H. Coslada)
- Planes de tratamiento asociados a los riesgos de Seguridad del Paciente más relevantes: pendiente el establecimiento a nivel estratégico de los objetivos en SdP plantados por la organización (H. Coslada)

DOCUMENTO DE USO INTERNO

Este documento es propiedad exclusiva de Asepeyo. Queda prohibida, de forma total o parcial y por cualquier medio, su explotación, reproducción, divulgación, transmisión y/o distribución fuera de Asepeyo salvo determinados supuestos (contrato de confidencialidad o autorización expresa de la Dirección).

Valoración sistema de gestión de seguridad del paciente (págs. 28 y 29)

- Se potencian y agilizan procesos de *On Boarding*, promoviendo la identificación y retención del talento y evaluando los procesos asistenciales mejorando la eficiencia de los recursos sin afectar a la calidad asistencial en la que destaca Asepeyo.
- Se ha dado inicio en 2023 del Plan Estratégico para la Seguridad del Paciente 2023-2026, que contempla,
 - Promover y garantizar la Seguridad del paciente en toda la organización.
 - Desarrollar la cultura entre la plantilla de Asepeyo con publicaciones y comunicaciones de temas relacionados
 - Identificar los riesgos en todos los procesos desarrollados en la organización.
 - Actualizar y desarrollar formaciones para toda la plantilla.
 - Promover y facilitar la notificación de incidentes/eventos adversos
 - Realizar y actualizar guías sanitarias
- Destacar los esfuerzos para promover la cultura de la SdP entre el personal no sanitario de la organización, especialmente en aquellos puestos en que se presta atención al paciente.
- Aenor agradece los sensibles esfuerzos realizados por la organización en cuanto a la mejora en la Gestión del Riesgos de SdP.
- Debe incorporarse la identificación y gestión del riesgo en todos los proyectos, objetivos y mejoras que la organización plantee.

Valoración del diálogo con los empleados (pág. 25 a 27)

Organización

- El empleado de Asepeyo considera que la organización tiene un comportamiento ético respecto a las partes interesadas relevantes.
- Buena valoración del programa Trabajamos en buena compañía.
- Empeoramiento del clima laboral en los centros asistenciales y hospitales, en aspectos de organización:
 - Preocupa el hecho de reducir el horario de atención al público en los centros por falta de personal sanitario. Se cree que este hecho redunda en la calidad asistencial.
 - El colectivo de administrativos se siente invisibilizado, a pesar de que hay mucha vocación, orientación al servicio, y empatiza con el paciente.
 - El esfuerzo realizado durante la pandemia no ha sido compensado y no ha sido generador de orgullo de pertenencia
- No hay promoción en según qué centros de trabajo y categorías. Se percibe que hay una falta de promoción del personal de la red territorial, solo promocionan en Cataluña (Vía Augusta) y Madrid.
- Informe favorable en tema de teletrabajo y desconexión digital. Existen dos supuestos de teletrabajo a explorar.

DOCUMENTO DE USO INTERNO

Este documento es propiedad exclusiva de Asepeyo. Queda prohibida, de forma total o parcial y por cualquier medio, su explotación, reproducción, divulgación, transmisión y/o distribución fuera de Asepeyo salvo determinados supuestos (contrato de confidencialidad o autorización expresa de la Dirección).

- Se valora positivamente la aproximación de la Mutua a que el empleado comprenda en cada momento las directrices operativas y sus posibles actualizaciones. Se ha de seguir trabajando en mejorar el redactado de instrucciones y circulares.
- El compañerismo es muy bien valorado.

Carga de trabajo

- Se han dejado de pagar ayudas en la participación activa en congresos o en formaciones externas. Algunos colectivos asistenciales no disponen de tiempo en su jornada laboral para la formación.
- Se considera adecuado el funcionamiento del SAE y el apoyo psicológico al empleado, son acciones que han funcionado activamente durante la pandemia.
- Se valoran positivamente las webinars. Los temas son de interés para los trabajadores.
- Empeoramiento del clima laboral en los centros asistenciales y hospitales, por aspectos de carga de trabajo:
 - Las cargas de trabajo están descompensadas entre unos compañeros y otros. En el caso de los sanitarios es motivo para la marcha de profesionales.
 - Se identifica la existencia de fatiga mental y otros riesgos psicosociales (por ejemplo, en mostradores se trabaja con más estrés y ansiedad).
 - Los nuevos médicos se incorporan sin experiencia previa, no tienen plan de acogida adecuada y se les exige una alta carga de trabajo.
 - Se están amortizando plazas de puestos de trabajo, si bien no se teme por un riesgo de despidos.

Formación

- UCA y formación están bien valoradas. La oferta ha mejorado mucho, con contenidos en un catálogo abierto.
- Mejoras a considerar en los planes de formación:
 - Excesiva concentración de la formación en el último cuatrimestre del año
 - Hay formaciones más demandadas y no siempre hay plazas.
 - Se encuentra a faltar formación de tipo capacitante.
 - El colectivo administrativo no tiene un itinerario bien definido en comparación con los colectivos sanitarios.
- No hay carrera profesional en determinados colectivos, ni promoción o mejora de categoría.
- El proyecto Telémaco se conoce y está activo, pero la promoción depende de muchos factores: facilitación del superior, posibilidad de que se creen vacantes, cuestionarios de valoración de la persona que arroja resultados que generan desacuerdos, creación de falsas expectativas a los aspirantes, poco feedback sobre el proceso de elección alcanzado por cada empleado, proceso opaco.

Remuneración

- El tema retributivo es el aspecto con valoración más baja. El empleado/a considera insuficientemente abordados los siguientes aspectos:

DOCUMENTO DE USO INTERNO

Este documento es propiedad exclusiva de Asepeyo. Queda prohibida, de forma total o parcial y por cualquier medio, su explotación, reproducción, divulgación, transmisión y/o distribución fuera de Asepeyo salvo determinados supuestos (contrato de confidencialidad o autorización expresa de la Dirección).

- Falta de existencia de tablas salariales por categorías profesionales
- Los objetivos que se consiguen no cubren las expectativas en cuanto a su remuneración
- Pérdida importante del poder adquisitivo de la plantilla, pérdida de atracción de talento y competitividad laboral de la Mutua.
- Se considera que la Mutua pone especial atención en el pago de las nóminas.
- Se conocen casos de subidas de categoría establecidas por convenio que no están siendo aprobadas (celadores, enfermeros, auxiliares).
- Empeoramiento del clima laboral en los centros asistenciales y hospitales, en aspectos de remuneración:
 - Se percibe que a las nuevas contrataciones de sanitarios se les ofrecen mejores condiciones que al personal existente.
 - Colectivos como terapeutas o TCAIs están mal retribuidos y no se cubre en muchos casos la jornada completa.

Relaciones laborales

- El programa de compensación mediante libranzas se considera no resuelto; unos empleados tienen acceso a esta medida y otros no.
- Las medidas de conciliación están por lo general bien valoradas en los diferentes colectivos (mejor incluso que otras empresas).
- Buena valoración de los beneficios sociales actuales, aunque se considera que en perspectiva histórica se han venido perdiendo.
- Escaso conocimiento de los avances en materia de igualdad, del estado de aprobación del nuevo Plan de Igualdad, o del estado de avance.
- Del Plan de Igualdad se espera el abordaje de la brecha salarial entre compañeros de una misma categoría, la revisión de los DPTs, la explicación clara de los conceptos salariales en las nóminas.

Servicio de prevención propio

- La actividad y seguimiento del Servicio de Prevención Propio está muy bien valorado. Se valora muy positivamente la baja siniestralidad en los centros.

Representación de los trabajadores

- El Comité de Empresa y los representantes de los trabajadores están bien valorados y se consideran un recurso válido para los trabajadores.
- Se reconocen los inicios de negociación de un nuevo Convenio Colectivo, aunque los topes económicos y salariales laminan las expectativas entre los empleados/as. Existen otras áreas de negociación que tienen mejores expectativas.

Valoración del diálogo con los clientes (pág. 27)

- La Mutua se posiciona como referente por encima de la media de las otras mutuas.
- El cliente mutualista considera que Asepeyo es una organización ética.

DOCUMENTO DE USO INTERNO

Este documento es propiedad exclusiva de Asepeyo. Queda prohibida, de forma total o parcial y por cualquier medio, su explotación, reproducción, divulgación, transmisión y/o distribución fuera de Asepeyo salvo determinados supuestos (contrato de confidencialidad o autorización expresa de la Dirección).

- Destaca la fidelidad tras muchos años de relación
- Buena atención de sus trabajadores, sin apenas incidencias tanto en la atención sanitaria como en el pago de prestaciones.
- Existe una continua comunicación y resolución de consultas.
- Todas las empresas conocen a su interlocutor de Asepeyo, persona que consideran próxima y accesible.
- Los clientes valoran el grado de digitalización y de análisis de los datos que realiza la Mutua.
- Se valora positivamente la actualización de algunos centros asistenciales en estos últimos años.
- Por lo general no se conocen los contenidos web de la Mutua.
- Sigue siendo poco conocida la actividad de responsabilidad social de la Mutua, no se destaca ningún proyecto o iniciativa al respecto.

Valoración del diálogo con los asesores (pág. 28)

- Relación duradera, de confianza y beneficio mutuo.
- Cumplimiento estricto del convenio establecido entre las partes.
- Rapidez de comunicación y atención del trabajador.
- Los equipos se entienden y si es necesario se eleva a las direcciones.
- Facturación correcta de los servicios prestados.
- Ampliar el marco de relación con la inspección de ITCC y mejorar la integración de la información (volcado de información se realiza ahora una vez al día).

Valoración del diálogo con los proveedores (pág. 28)

- Diferentes proveedores valoran la relación con ASEPEYO como duradera en el tiempo, producto de una mutua confianza y respeto entre las partes.
- El funcionamiento y cumplimiento tanto del proceso de licitación pública como de la contratación de suministros y servicios se considera transparente y rigurosa.
- Se valora correctamente el cumplimiento de los periodos de pago.
- El sistema de facturación se considera excesivamente burocratizado para el proveedor, con una elevada carga administrativa transferida al proveedor.
- Se valora positivamente las reuniones periódicas de seguimiento del servicio entre ambas partes.
- La coordinación de actividades empresariales se valora positivamente.
- Se valora muy positivamente la seguridad de la información y las medidas de protección de datos que aplica la Mutua.

DOCUMENTO DE USO INTERNO

Este documento es propiedad exclusiva de Asepeyo. Queda prohibida, de forma total o parcial y por cualquier medio, su explotación, reproducción, divulgación, transmisión y/o distribución fuera de Asepeyo salvo determinados supuestos (contrato de confidencialidad o autorización expresa de la Dirección).

- No se conoce la faceta RSC de la Mutua, no se conocen las actividades sociales o ambientales que se desarrollan.

Valoración del diálogo con la comunidad/sociedad (pág. 28)

(centros de formación)

- Relación duradera basada en la confianza.
- Cumplimiento estricto del convenio establecido.
- Buena comunicación y coordinación de las actividades.

Oportunidades de mejora (pág. 13 y 14)

Revisión por la dirección

- En el acta del Comité de Calidad Total, sería conveniente concretar el análisis de doble entrada basado en el grado de implantación de las acciones de cada plan operativo, cruzando la información con los resultados de los indicadores.

Satisfacción de mutualistas y usuarios

- Unificar los estudios de satisfacción de mutua conjuntamente con los de hospitales e incluso con la de la dirección de prevención.
- Tener en cuenta el resultado de los estudios de satisfacción realizados desde la dirección de prevención en la medición de la satisfacción global.

Prevención de riesgos

- Reforzar la realización de auditorías internas del área de Vigilancia de la Salud, y de ser posible realizarlas por personal sanitario.
- En las evaluaciones de riesgos se deberían reflejar todas las medidas que se realizan de iluminación en todos los puestos de trabajo, no sólo las medidas que no cumplen.
- Impartir al personal sanitario información sobre el etiquetado de productos sanitarios.
- Plantear la posibilidad de agrupar planes operativos por técnico que cubre varios centros y no por centro.
- En los centros en los que hay representante de los trabajadores, pero no se haya constituido un comité de seguridad y salud oficialmente, sería conveniente establecer una pauta para la realización de reuniones periódicas.
- De manera general, valorar la posibilidad de configurar los despachos médicos, de manera que se facilite la salida del personal en caso de una agresión (despacho médico CC de CA Vía Augusta).

Medioambiente

- Profundizar sobre la información recogida en el Manual en el apartado de Aspectos ambientales en el enfoque de Ciclo de Vida.

DOCUMENTO DE USO INTERNO

Este documento es propiedad exclusiva de Asepeyo. Queda prohibida, de forma total o parcial y por cualquier medio, su explotación, reproducción, divulgación, transmisión y/o distribución fuera de Asepeyo salvo determinados supuestos (contrato de confidencialidad o autorización expresa de la Dirección).

- Mejorar la accesibilidad en los centros a los documentos de retiradas de residuos.
- Aclarar con el gestor de residuos el código LER asignados en los contratos de tratamiento de algunos residuos (CA de Alcalá de Henares).

Seguridad del paciente

- Incluir, en la definición y planificación de los diferentes Proyectos Operativos, un apartado específico que obligue a cuestionarse si los cambios promovidos pueden afectar a la seguridad del paciente.
- Sería recomendable que se reportara a los centros datos de seguridad de pacientes.
- Revisar el procedimiento de esterilización para valorar si se debe modificar/aclarar la frecuencia de realización de ciclos en los centros con menos actividad.
- Sería conveniente registrar las revisiones semestrales de los desfibriladores, no sólo el cambio de parches o batería

Instalaciones y equipos

- En el registro de control de fugas se debería incluir la fecha completa, no sólo el año (CA de Alcalá de Henares)
- Valorar unificar las licencias de actividad en el caso del CA Vía Augusta.

Formación

- Gestión de la competencia y formación. Incluir en el cuadro de mando el indicador % trabajadores al que alcanza la formación como ratio de gestión.
- Asistencia Sanitaria CP y Soporte. Se recomienda incorporar seguimientos de los resultados de eficacia de las acciones de sensibilización para minimizar el impacto asistencial de la alta rotación en el personal sanitario.

Prevención

- Definición de indicadores de impacto en medios o en organizaciones, de las campañas realizadas desde gestión de la actividad preventiva, o de medias de participación en las diferentes campañas de asesoramiento o sensibilización, de manera que se den valores ponderados.

Hospitales

- Coslada: 7 oportunidades de mejora

Otros aspectos considerados

- Se describe el proceso de auditoría interna y el proceso de revisión del sistema por parte de la dirección (pág. 6 y ss.)
- Cambios significativos con respecto a la anterior visita y su impacto en el Sistema de Gestión (pág. 8)
- Cuestiones para Sistemas de Gestión adaptados a la Estructura de Alto Nivel (pág. 9)
- Enfoque de riesgos y oportunidades (pág. 9)

DOCUMENTO DE USO INTERNO

Este documento es propiedad exclusiva de Asepeyo. Queda prohibida, de forma total o parcial y por cualquier medio, su explotación, reproducción, divulgación, transmisión y/o distribución fuera de Asepeyo salvo determinados supuestos (contrato de confidencialidad o autorización expresa de la Dirección).

- Liderazgo (pág. 11)
- 42 Puntos fuertes (págs. 12 y 13)
- Cuestiones particulares del SGI: ISO 9001 (SG Calidad) (pág. 15)
- Cuestiones particulares del SGI: ISO 14001 (SG Ambiental) (pág. 17)
- Cuestiones particulares del SGI: ISO 45001 (SG Seguridad y Salud Laboral) (pág. 18)
- Cuestiones particulares del SGI: IQNet SR10 (SG Responsabilidad Social) (pág. 19 a 28)
- Cuestiones particulares del SGI:27001 (SG Seguridad de la Información) (pág. 28 y 29)
- Se describe el proceso de Satisfacción del cliente (pág. 15)
- Se describe el proceso de Satisfacción del paciente (pág. 16)
- Se describe la gestión de procesos (pág. 17)
- Se describe el análisis de materialidad (págs. 20 y 21)
- Se describe la contribución a los ODS (pág. 21)
- Observaciones de cumplimiento normativo (págs. 30 a 42)

DOCUMENTO DE USO INTERNO

Este documento es propiedad exclusiva de Asepeyo. Queda prohibida, de forma total o parcial y por cualquier medio, su explotación, reproducción, divulgación, transmisión y/o distribución fuera de Asepeyo salvo determinados supuestos (contrato de confidencialidad o autorización expresa de la Dirección).