

# ANEXOS

## ANEXO 1. RESUMEN DEL MANUAL DE GESTIÓN DEL RESIDUOS EN EL HOSPITAL MIGUEL SERVET

### RESUMEN DE RECICLAJE 2016.



Ilustración 3. Resumen de reciclaje del manual de gestión de residuos.

## ANEXO 1.1. MODELO EFQM. Canales para la recogida de opiniones y sugerencias

ORIGEN OPINIÓN PROFESIONALES	CANALES
Servicios / Unidades Médicos/ Equipos de Atención Primaria	Dirección Hospital/ Dirección de Atención Primaria/ Dirección Enfermería/ Dirección Gestión
Comisiones Clínicas	Dirección Hospital/ Dirección de Atención Primaria/ Dirección Enfermería/ Unidad Calidad Asistencial
Grupos de mejora	Dirección Hospital/ Dirección de Atención Primaria/ Dirección Enfermería/ Dirección Gestión/ Unidad de Calidad
Propuestas	Junta Técnico Asistencial (Comisión Mixta). Junta de Personal Organizaciones Sindicales
Contrato de Gestión	Dirección/ Gerencia
Encuestas "ad hoc"	Servicios/ Unidades U. Salud Laboral Encuesta de clima laboral (SALUD)
Encuestas actividades de formación	Unidad de Formación y Desarrollo Professional.
Hojas de declaración de incidentes	Servicios/ Unidad de Calidad Asistencial

Tabla 5. Opinión profesional. MODELO EFQM

ORIGEN OPINIÓN USUARIOS	CANALES
Encuesta postal: Hospital, Urgencias, Atención Primaria, Centros de Especialidades, Consultas externas, Salud Mental, Laboratorios.	SALUD
Encuestas post - hospitalización	Servicio Atención al Paciente/ UCA
Reclamaciones/ sugerencias	Servicio Atención al Paciente
Encuestas de satisfacción incluidas en normalización ISO	Servicios y Equipos de atención primaria con programas de certificación y acreditación ISO /UCA
Gestoría de usuarios	Servicio Atención al Paciente / Área de Clientes en Atención Primaria
Propuestas grupos formales	Consejo de Salud de Sector Consejo de Salud de Zona de Salud
Medios de comunicación	Dirección/ Gerencia/ Unidad de Relaciones Institucionales
Encuestas "ad hoc"	Unidad Calidad Asistencial/ Servicio Atención al Paciente/ Servicios/ Unidades.
Otros: encuestas específicas de evaluación de proyectos. Servicios /Unidades. Grupos focales. etc.	Equipo Directivo UCA Servicios/ Unidades/ Equipos de Atención Primaria

Tabla 6. Opinión usuarios. MODELO EFQM

## ANEXO 2. LINEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD

ESTRATÉGICA	I.	Desarrollo del modelo de liderazgo	Hacer efectiva la misión y valores del Sector
			Difundir y hacer efectivo el plan estratégico del Sector
			Mejorar la imagen corporativa entre los trabajadores
			Promover el reconocimiento de profesionales
			Implantar el modelo de liderazgo
	II.	Desarrollar la gestión clínica	Desarrollo del sistema multihospital
			Desarrollar las Unidades de gestión clínica
			Implantar la gestión por procesos
			Disminuir la variabilidad clínica
			Mejorar la continuidad asistencial del Sector
Impulsar unidades y procesos que mejoran la eficiencia clínica y sostenibilidad del sistema			
Optimizar los procesos administrativos			
III.	El personal como activo básico	Priorizar la atención al paciente crónico, polimedcado, dependiente y al paciente con cuidados paliativos	
		Desarrollar herramientas informáticas para la gestión clínica	
		Mejorar la información y comunicación interna	
		Impulsar la gestión del conocimiento	
		Impulsar la investigación en el marco del Instituto de Investigación Sanitaria de Aragón (IIS)	
Potenciar la oferta docente del Sector			
Promover experiencias de innovación en la práctica profesional			
Optimizar la organización del trabajo			

IV.	Desarrollo de los sistemas de información	Integrar la información clínica favoreciendo su acceso a todos los profesionales del Sector
		Integrar la información administrativa
		Mejorar la transparencia en la información
V.	Adecuación de infraestructuras, tecnología e instalaciones	Adecuar los cuadros de mando
		Impulsar el área de seguridad
		Adecuación e innovación tecnológica
VI.	Satisfacer los derechos básicos y expectativas de los usuarios	Mejorar la gestión de materiales
		Adecuar las infraestructuras
		Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios
		Mejorar la accesibilidad
		Mejorar la información al usuario
VII.	Impacto en la sociedad	Preservar confidencialidad e intimidad
		Garantizar la aplicación de la cartera de servicios del Sector
		Avanzar en el cumplimiento de los derechos de los usuarios
		Impulsar la participación de la comunidad
		Promover el impacto docente y científico
		Favorecer políticas medioambientales sostenibles
Afianzar al Sector como motor de la economía de la comunidad		
Favorecer acuerdos con otras instituciones		
Mejorar la imagen institucional y la comunicación externa con la comunidad		
Potenciar proyectos de responsabilidad social corporativa		

Tabla 7. Líneas estratégicas del plan de gestión de calidad

### ANEXO 3. GUIÓN DE LA ENTREVISTA

Hola buenos días, mi nombre es Lara Delgado y soy estudiante del último curso de Marketing e Investigación de Mercados. Ante todo, darte las gracias por dedicar un tiempo en la realización de esta entrevista que durará aproximadamente una hora y que esta conversación será grabada únicamente para mi estudio y será confidencial. ¿Estás de acuerdo? Como ya te comenté, estoy realizando una investigación para mi proyecto de fin de grado acerca de la implicación que tiene el personal del hospital en responsabilidad social corporativa, concretamente en la dimensión social. El objetivo principal de esta investigación es conocer la percepción que tiene el personal del hospital sobre este ámbito por lo que voy a realizarte una serie de preguntas y quiero que aportes tu opinión y experiencia con total naturalidad y que me cuentes todo lo que veas relevante ya que eso me facilitará una mayor cantidad de información para el estudio.

- 1.- ¿Qué entiende usted por Responsabilidad Social Corporativa?
- 2.- ¿Cómo surgió la idea de reforzar estrategias de RSC en el Hospital?
- 3.- ¿Podría decirme quiénes son para usted los principales grupos de presión (“stakeholders”) del Hospital Miguel Servet? (MOSTRAR UNA TARJETA CON LOS DISTINTOS STAKEHOLDERS)\*
- 4.- ¿Cuáles son las principales demandas y/o preocupaciones de los diferentes stakeholders en el hospital?
- 5.- ¿El Hospital dispone de algún método para averiguar cuáles son las preocupaciones de los distintos grupos de interés?
- 6.- ¿Cómo atiende dichas demandas? Es decir, ¿Existe algún tipo de prioridad que clasifique los casos más prioritarios?, y ¿podría ponerme algún ejemplo?
- 7.- La RSC, se divide en tres dimensiones y mi proyecto se centra en dos de ellas. La social y la medioambiental: ¿Cuáles son las principales actividades o programas de carácter social que lleva a cabo el Hospital?
- 8.- Y desde la dimensión medioambiental de la RSC, ¿cuáles son los principales impactos medioambientales del hospital?
- 9.- ¿El hospital toma algún tipo de medida para controlar sus impactos medioambientales? ¿Qué hace a este respecto el hospital?  
Una forma de medir hasta qué punto una institución realiza acciones de RSC es la obtención de algún premio o la consecución de alguna acreditación que avale sus acciones sociales y medioambientales. En este sentido,
- 10.- ¿El hospital posee algún tipo de sello medioambiental? ¿Algún premio o reconocimiento?  
Los hospitales, como las empresas, realizan acciones de comunicación donde dejan ver al público las acciones que realiza mediante eventos, redes sociales, campañas de comunicación, etc.
- 11.- ¿Qué hace el HUMS para comunicar o difundir sus distintas acciones de RSC?
- 12.- ¿El Hospital dispone de Memoria de Sostenibilidad? ¿Por qué?
- 13.- Con las medidas de comunicación que se están haciendo, cree que la sociedad aragonesa conoce las acciones que realiza el Hospital en materias de RSC?
- 14.- ¿Cómo cree que podría mejorar el hospital su política de comunicación?
- 15.- ¿Qué medidas podría tomar el hospital de cara a mejorar sus acciones de RSC?

\* TARJETAS DE LOS DISTINTOS STAKEHOLDERS QUE SE MOSTRARON EN LAS ENTREVISTAS.



Ilustración 1. Tarjetas Stakeholders

## ANEXO 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por \_\_\_\_\_, de la Universidad \_\_\_\_\_.  
La meta de este estudio es \_\_\_\_\_.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente \_\_\_\_\_ minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por \_\_\_\_\_..  
He sido informado (a) de que la meta de este estudio es \_\_\_\_\_ Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente \_\_\_\_\_ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a \_\_\_\_\_ al teléfono \_\_\_\_\_.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a \_\_\_\_\_ al teléfono anteriormente mencionado.

-----  
Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

## ANEXO 5. TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS

### ENTREVISTA 1. SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN, PARTICIPACIÓN Y CIUDADANÍA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET

1 **Hola buenos días, mi nombre es Lara Delgado y soy estudiante del último curso de**  
2 **Marketing e Investigación de Mercados. Ante todo, darle las gracias por dedicar**  
3 **su tiempo en la realización de esta entrevista que durará aproximadamente una**  
4 **hora y previamente comunicarle que esta conversación será grabada únicamente**  
5 **para mi estudio ¿Estás de acuerdo? Sí. Como ya le comenté, estoy realizando una**  
6 **investigación para mi proyecto de fin de grado acerca de la implicación que tiene el**  
7 **personal del hospital en responsabilidad social corporativa, concretamente en la**  
8 **dimensión social y medioambiental. El objetivo principal de esta investigación es**  
9 **conocer la percepción que tiene el personal del hospital sobre estos ámbitos por lo**  
10 **que voy a realizarle una serie de preguntas y quiero que aporte su opinión y**  
11 **experiencia con total naturalidad y que me cuente todo lo que vea relevante ya que**  
12 **eso me facilitará una mayor cantidad de información para el estudio.**

13 **Para comenzar, ¿Qué entiende usted por Responsabilidad Social Corporativa?**

14 La responsabilidad social corporativa implica un cambio en el estilo de gobernanza de  
15 la institución del hospital, es algo integral mucho más holístico que recoge aspectos  
16 como la política de personal, la comunicación, el medioambiente y la sostenibilidad.

RSC\_def

17 **(Asiento) Y me gustaría saber también cómo surgió la idea de reforzar estrategias**  
18 **de RSC en el Hospital. Era ordenar todo lo que ya se hace y se viene haciendo desde**  
19 hace años y aprovechamos el momento oportunidad que nos brindaba la nueva ley de  
20 contratación de la administración pública y la ley de transparencia. Decidimos que era  
21 un buen momento para realizar una memoria que recogiéramos todas las acciones que  
22 se vienen realizando.

RSC\_estg\_hums

COM\_memor

23 **De acuerdo, y como sabrá, para que la RSC sea efectiva debe haber una serie de**  
24 **stakeholders o grupos de interés que serán aquellos beneficiarios de las acciones**  
25 **socioresponsables. ¿Podría decirme quiénes son para usted estos grupos dentro de**  
26 **la aplicación de políticas de RSC del Hospital Miguel Servet? Pues todas las**  
27 asociaciones de pacientes, la Universidad, por supuesto, la Universidad es uno de  
28 nuestros principales aliados, todas las ongs que trabajan con nosotros, el hospital cuenta  
29 con más de 400 voluntarios, todos los sindicatos, por supuesto, los representantes de los  
30 trabajadores, todos los proveedores con los que nosotros trabajamos habitualmente u  
31 nuestros consejos de salud, los consejos de salud que están compuestos por los  
32 representantes de las instituciones educativas, de los sindicatos, de las asociaciones de  
33 vecinos, representantes en definitiva de todos los ciudadanos.

STK\_entrev

34 **Muy bien, y cuáles serían para usted o para el hospital las principales demandas o**  
35 **preocupaciones de los distintos grupos de interés?** Pues...mejorar la comunicación  
36 interna y externa con todos ellos para poder ofrecerles unos mejores canales de  
37 comunicación.

STK\_preocup

38 **Y, ¿el hospital dispone de algún método para averiguar cuáles son las**  
39 **preocupaciones de los diferentes grupos de interés?** Sí, con toda la población en  
40 general desde los consejos de salud de cada zona, con nuestros trabajadores a través de  
41 los comités de sugerencia y de la junta de personal, con los pacientes y ciudadanos en  
42 general, pues a través de los servicios de atención al usuario y con nuestros proveedores  
43 a través de la página del Gobierno de Aragón, de todo el servicio de contratación y  
44 suministros.

STK\_nec\_met

45 **¿Cómo el hospital atiende dichas demandas? Es decir, ¿existe algún tipo de**  
46 **prioridad que clasifique unos casos más prioritarios frente a otros? ¿Podría**  
47 **ponerme algún ejemplo? ¿Todos los pacientes son iguales?** Por ejemplo, nosotros  
48 constituimos o incorporamos a los grupos de trabajo ahora a las asociaciones de  
49 pacientes o a los representantes de ciudadanos. Por poner un ejemplo concreto, si nos  
50 otros iniciamos unas obras en el hospital, como puede ser la adecuación de la cafetería  
51 (las nuevas obras de la cafetería) intentamos hacerlo teniendo en cuenta a los  
52 representantes de las personas con algún tipo de discapacidad. Para realizar las obras  
53 incluimos en el grupo de trabajo a CERMI (Comité español de representantes de  
54 personas con discapacidad) que aglutina a más de 23 entidades de personas con alguna  
55 discapacidad física, psíquica o sensorial y ellos son los que nos trazaron el mapa de  
56 accesibilidad de la cafetería nueva y están trabajando ahora con nosotros en el diseño  
57 del mapa de accesibilidad del hospital.

STK\_atenc\_nec

STK\_priori

STK\_impordeci

58 **No sé si sabrá que la RSC se divide en tres dimensiones y mi proyecto se centra en**  
59 **dos de ellas. La social y la medioambiental. Para mi investigación es muy**  
60 **interesante saber cuáles son las principales actividades o programas de carácter**  
61 **social que lleva a cabo el Hospital o ha llevado el hospital.** Realizamos muchas  
62 acciones de humanización, muchas, ahora hay un grupo que mide la experiencia del  
63 paciente, que está liderado también por un profesor de la Universidad de Ingeniería del  
64 Diseño, pero también tenemos una campaña de sensibilización que se llama 12 meses  
65 12 causas para prevenir y alfabetizar en salud en la que incorporamos como  
66 protagonistas a las asociaciones de pacientes y cada mes buscamos una causa llamamos  
67 a todas las entidades que representan o que están afectadas por esa causa y les dotamos  
68 de nuestros espacios y nuestro apoyo técnico para que les sirva de altavoz para que  
69 puedan a través de jornadas de información o cursos de formación y de mesas  
70 informativas contar la labor que hacen. Por ejemplo, el mes de la lucha contra el cáncer,  
71 invitamos a las 13 asociaciones que hay de pacientes oncológicos de Aragón y les  
72 prestamos todos nuestros espacios, cobertura en los medios, y ellos organizan diferentes  
73 acciones tanto de ocio como de cualquier otro tipo para que ellos puedan desarrollar su  
74 cartera de servicios.

ACC\_soc

STK\_nec\_met

ACC\_soc

STK\_aten\_nec

ACC\_soc

STK\_priori

COM\_acc

75 **Y desde la dimensión medioambiental de la RSC, ¿Cuáles son los principales**  
76 **impactos medioambientales que desarrolla el hospital?** La huella de carbono no la  
77 tenemos calculada, sí que sabemos que nuestro hospital tiene 1300 camas, y por aquí  
78 trabajan más de 7000 trabajadores y por aquí pasan más de 20.000 personas diarias.  
79 Nuestro impacto es considerable, pero sí que hacemos cosas para disminuirlo, bueno,  
80 acciones para disminuirlo. Por supuesto, lo primero cumplir la Ley, cumplimos toda  
81 toda toda la normativa nacional y autonómica y luego realizamos campañas de  
82 sensibilización medioambiental, también realizamos toda la gestión de residuos que  
83 cumple la ISO de la forma adecuada y luego realizamos campañas con nuestro personal  
84 para promover el uso del transporte público, el uso adecuado de las luces, del papel, del  
85 agua, etc. Ahora estamos cambiando todas las luces del hospital de manera progresiva a  
86 luces de bajo consumo, a luces LED, hemos cambiado las calderas de gasóleo en  
87 algunos centros de salud y especialidades y estamos adquiriendo ya coches eléctricos.

ACC\_ma\_impact  
ACC\_ma\_impact  
ACC\_ma\_impact  
ACC\_ma\_control

88 **Muy bien, con esto ya me has contestado a la siguiente pregunta, que sería si el**  
89 **hospital toma algún tipo de medida para controlar estos impactos, así que pasamos**  
90 **a la siguiente. Una forma de medir hasta qué punto una institución realiza acciones**  
91 **de RSC es la obtención de algún premio o la consecución de alguna acreditación**  
92 **que avale sus acciones sociales y medioambientales. En este sentido, el hospital**  
93 **posee algún tipo de sello medioambiental? ¿Algún premio o reconocimiento? Sí,**  
94 nosotros utilizamos en nuestros modelos de calidad las ISOS y el modelo FQM. Desde  
95 luego, como administración pública tenemos la obligación de cumplir toda la normativa,  
96 cumplimos la ley, pero además sí que hemos tenido muchísimos premios y  
97 reconocimientos a la labor que realizamos, de todo tipo, premios de carácter más  
98 institucional, y otros de carácter social. Nos han premiado medios de comunicación,  
99 recibimos el premio de Aragoneses del año por el proyecto 12 meses 12 causas, y  
100 podría decirte que a lo largo de cada semestre tenemos una media de unos 40 o 50  
101 premios a las diferentes prácticas de nuestros servicios.

ACC ma csr

102 **Muy bien. Los hospitales, como las empresas, realizan acciones de comunicación**  
103 **donde dejan ver al público las acciones que realiza mediante eventos, redes**  
104 **sociales, campañas de marketing, etc. Podría decirme, ¿Qué hace el HUMS para**  
105 **comunicar o difundir sus distintas acciones de RSC a los ciudadanos? A ver,**  
106 nosotros utilizamos como canales de comunicación nuestra intranet, nuestra página web,  
107 y luego trabajamos con las redes del Gobierno de Aragón. El Gobierno de Aragón a  
108 través del gabinete de prensa del departamento de sanidad, que este a su vez depende  
109 del dpto. de presidencia cuelga contenidos de todas las acciones que realizamos casi a  
110 diario en twitter y en alguna otra...especialmente en twitter. Sí.

COM canal

COM acc  
COM canal

111 **¿El Hospital dispone o ha realizado anteriormente Memoria de Sostenibilidad?**  
112 Estamos en ello. Estamos recogiendo las acciones desde el 2016 pero no las hemos  
113 publicado, estamos ahora en ello.

COM\_memor

114 **Vale, con las medidas de comunicación que se están haciendo, cree que la sociedad**  
115 **zaragozana y aragonesa conoce las acciones que realiza el Hospital en materias de**

COM\_stk\_conoc  
RSC\_estg\_hums



116 **RSC?** Creo que no, ahí estamos fallando. No, no las conoce. La RSC va intrínseca a  
117 nuestra propia actividad, nosotros somos proveedores de salud y de cuidados y además RSC\_sug\_fut  
118 de conocimiento, formamos también al futuro capital humano. No hay que descuidar COM\_stk\_conoc  
119 que el Hospital Universitario Miguel Servet es un hospital universitario. También  
120 tenemos aquí a la cantera del futuro, porque ese pilar es muy importante también dentro  
121 de la responsabilidad social, el de la formación, investigación y docencia, pero me  
122 consta que la población no sabe todo lo que hacemos en materia de sostenibilidad.

123 **¿Cómo cree que podría mejorar el hospital su política de comunicación?** Tenemos  
124 que rediseñar nuevos canales de comunicación menos encorsetados y dirigidos también COM\_mejora  
125 a un público que está muchísimo más acostumbrado al uso de redes sociales y de  
126 internet y menos al papel. Quizás nos falla por ejemplo...hemos detectado que cuando  
127 queremos dirigirnos a la población infantojuvenil fallamos porque su lenguaje ahora COM\_stk\_conoc  
128 mismo es totalmente audiovisual. Todas campañas y mensajes que queremos enviarles  
129 de prevención y de sensibilización lo tenemos que hacer a través de pequeños vídeos de COM\_mejora  
130 muy corta duración.

131 **Bien, y de cara al futuro, ¿Qué medidas cree podría tomar el hospital de cara a**  
132 **mejorar sus acciones de RSC?** Mmmm... (pensando), tendría que dotar o crear un  
133 pequeño observatorio dentro de la estructura del hospital del sector en el que estuvieran RSC\_sug\_fut  
134 representados todos los grupos de interés y luego dotarle de un mínimo de personal o  
135 presupuesto, porque la RSC es todo y requiere recursos como todo.

136 **Bueno, pues hasta aquí todo, muchísimas gracias Mamen por la información.**  
137 Gracias a ti.

## ENTREVISTA 2. RESPONSABLE DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET

1 **Hola buenos días, mi nombre es Lara Delgado y soy estudiante del último curso de**  
2 **Marketing e Investigación de Mercados. Ante todo, darle las gracias por dedicar**  
3 **su tiempo en la realización de esta entrevista que durará aproximadamente una**  
4 **hora y previamente comunicarle que esta conversación será grabada únicamente**  
5 **para mi estudio ¿Estás de acuerdo? Sí, sí. Como ya le comenté, estoy realizando**  
6 **una investigación para mi proyecto de fin de grado acerca de la implicación que**  
7 **tiene el personal del hospital en responsabilidad social corporativa, concretamente**  
8 **en la dimensión social y medioambiental. El objetivo principal de esta**  
9 **investigación es conocer la percepción que tiene el personal del hospital sobre estos**  
10 **ámbitos por lo que voy a realizarle una serie de preguntas y quiero que aporte su**  
11 **opinión y experiencia con total naturalidad y que me cuente todo lo que vea**  
12 **relevante ya que eso me facilitará una mayor cantidad de información para el**  
13 **estudio.**

14 **Para comenzar, ¿se podría presentar por favor? Sí, me llamo Francisca García India**  
15 **y soy la responsable de comunicación en el Sector II que comprende el hospital miguel**  
16 **Servet y los centros de salud. Muchas gracias, para comenzar coménteme qué**  
17 **entiende usted por Responsabilidad Social Corporativa.** Bueno, lo entiendo como  
18 una mejora, una manera de contribuir a la mejora de la sociedad desde el punto de vista  
19 empresarial y que se debe extender también a las instituciones públicas o a otro tipo de RSC\_def  
20 organización como puede ser un autónomo o una fundación ¿no? Entonces esta forma  
21 de contribuir a la sociedad pues evitando desigualdades, mejorando el medio ambiente,  
22 bueno, contribuir a no empeorar el medioambiente porque mejorarlo...o también se  
23 puede interpretar que desde la sanidad ya se hace porque pretende ayudar en la salud RSC\_estg\_hums  
24 pero tenemos que tener, creo, todas las instituciones un punto más. En una sociedad en  
25 la que la mano invisible de Adam Smith no entiende de derechos humanos ni derechos  
26 sociales, pues de alguna forma se puede contribuir. Más o menos entiendo eso.

27 **Muy bien, y sabe cómo surgió la idea de reforzar estrategias de RSC en el Hospital.**  
28 **Yo creo que siempre ha habido indirectamente pero sin conciencia de que estábamos**  
29 **haciendo eso,** y a raíz de esta última legislatura, con la nueva gerencia y la subdirección  
30 pues yo creo que se empezó a dar contenido, es decir, esto que estamos haciendo es  
31 RSC, y a ordenarlo, ya creémoslo. **De acuerdo, y como sabrá, para que la RSC sea**  
32 **efectiva debe haber una serie de stakeholders o grupos de interés que serán**  
33 **aquellos beneficiarios de las acciones socioresponsables. ¿Podría decirme quiénes**  
34 **son para usted estos grupos dentro de la aplicación de políticas de RSC del**  
35 **Hospital Miguel Servet? Yo aquí tengo una duda, directamente se puede ver como en**  
36 **las diferentes acciones que se han hecho con el programa 12 meses 12 causas, pues son** STK\_entrev  
37 las asociaciones de pacientes, que representan a la sociedad. Eso sería un grupo de  
38 **interés.** Pero yo creo que en sí cada servicio también puede ser beneficiario de esas STK\_entrev  
39 acciones, por ejemplo cada servicio médico, (yo no tengo tanto contacto con el tema rsc,

40 sino el de comunicación), ayer difundíamos que era el día de la legumbre, algo  
41 anecdótico, además de que la mayoría de las informaciones no son un mensaje tan claro, STK\_entrev  
42 pero eso va a beneficiar indirectamente el que demos mensajes de una comida y vida  
43 sana puede beneficiar indirectamente a los propios servicios de aquí con su trato a los STK\_preocup  
44 pacientes. **Por lo tanto considera un grupo de interés a los pacientes finales. El**  
45 **paciente final es el más claro, los consejos de salud, la ciudadanía, y otro grupo de**  
46 **interés podrían ser los propios profesionales, por ejemplo, grupos de investigadores.** RSC\_sug\_fut  
47 Hasta ahora la comunicación es la herramienta que les ayuda a darles visibilidad, les va  
48 a beneficiar en su trabajo, pero la RSC también les puede ayudar en su trabajo, en esa  
49 visibilidad, en ese apoyo, en esa consideración. **En esa transparencia también ¿No?**  
50 En esa transparencia y luego en que repercuta que la sociedad veamos con buenos ojos  
51 que se dediquen impuestos a eso.

52 **Muy bien, y estas acciones o actividades de RSC deben surgir a partir de unas**  
53 **demandas por parte de los pacientes, profesionales o del ciudadanos en general**  
54 **como me has comentado. El hospital, ¿sabe si dispone de algún método para**  
55 **averiguar cuáles son las preocupaciones en los que el hospital se debe centrar? Yo**  
56 aquí creo dos cosas, por un lado las asociaciones de pacientes se mueven mucho y nos  
57 demandan, entonces simplemente con atender sus demandas estamos saturados y STK\_atenc\_nec  
58 además hacen bien., pero yo creo que tenemos que ir un poquito más allá, por ejemplo, STK\_imp\_dec  
59 como hay un servicio de atención al usuario, ese servicio puede detectar cuáles son la  
60 mayoría de las quejas, la mayoría de las peticiones, etc. A través de comunicación STK\_nec\_met  
61 también podemos ver cosas y a través del día a día, es decir, que no sólo atendamos a la  
62 demanda sin más sino que tengamos iniciativa en lo que nosotros veamos. Ahora, es  
63 complejo porque el día a día te quita tiempo.

64 **Sí y, ¿Cómo atiende el hospital a las demandas que me comentas? Es decir, ¿existe**  
65 **algún tipo de prioridad de casos particulares que vosotros prioricéis ante un**  
66 **público u otros? A ver, muchas veces nos apoyamos en las asociaciones de pacientes** STK\_atenc\_nec  
67 **porque es un instrumento muy bueno para poder llegar nosotros a la sociedad y porque**  
68 también necesitamos para poder vehiculizar las acciones sistemas organizados y serios.  
69 Estamos en un momento de crisis también en el movimiento asociativo, por un lado  
70 porque hay menos implicación, pero por otro lado porque cada uno va por libre y  
71 tampoco podemos estar atendiendo demandas que luego no sabemos si tienen un  
72 trasfondo detrás. Entonces yo creo que el mejor vehículo es a través de las asociaciones  
73 de pacientes, que ya hay asociaciones muy asentadas y muy serias, con muchos años de  
74 trayectoria: asociación española contra el cáncer, ASPANOA, no sé... Cruz Roja, hay un STK\_nec\_met  
75 montón en las que podemos confiar y saber qué representan de los ciudadanos.

76 **La Responsabilidad Social Corporativa se divide en tres dimensiones y mi proyecto**  
77 **se centra en dos de ellas. La social y la medioambiental. Para mi investigación es**  
78 **muy interesante saber cuáles son las principales actividades o programas de**  
79 **carácter social que lleva a cabo el Hospital o ha llevado el hospital. ¿Podría**  
80 **decirme alguna? Pues, hombre, yo creo que lo que más impacto ha tenido el último** ACC\_soc

81 año ha sido el programa 12 meses 12 causas, que cada mes se centra en una causa y ahí  
82 con asociaciones se organizan. Luego también es cierto que aunque no ha tenido esta  
83 transcendencia, sí que se hace de una forma más callada y yo creo que se puede incluir  
84 en responsabilidad social corporativa, hay muchos profesionales de aquí que dedican ACC\_soc  
85 sus vacaciones y su tiempo libre para hacer programas de sanidad en Malawi, en  
86 Hispanoamérica, las propias rotaciones de los residentes, que los residentes dentro de su  
87 formación tienen la obligación de hacer rotaciones fuera, bueno, la obligación o la  
88 opción, y ahora ya hay programas con los últimos creo que fueron...con Nicaragua etc.  
89 Entonces ahí indirectamente se está haciendo una labor que no sé si se podría decir ACC\_soc  
90  encuadrar dentro de la RSC pero a lo mejor no tenemos conciencia de que eso es RSC.  
91 Eso se está haciendo desde formación o a nivel individual de mucha gente que se apunta  
92 a estas cosas. Sí que es cierto que cuando yo entré aquí hace 9 años sí que había COM\_memor  
93 programas que desde el propio Salud se impulsaban o bien se daban facilidades: te COM\_canal  
94 permiso días de vacaciones, te guardo el puesto aunque te vayas ya seas eventual o  
95 interina, se daban ciertas facilidades, eso no sé cómo continúa ahora. Eso yo lo  
96 **consideraría RSC, todo lo que el hospital dedica a sus trabajadores...** COM\_acc  
97 exacto...pero eso sí que no lo tenemos ni ordenado ni contabilizado. Yo tengo  
98 conocimiento de estas cosas porque como llevo comunicación muchas veces les hago  
99 notas de prensa: “un grupo de cirujanos vasculares se va a Perú a operar varices” eso yo  
100 l he publicado o “Pediatras de aquí hacen rotaciones en Malawi”. Enfermería, que ahora  
101 se está implicando mucho que antes no se implicaba nada pero hacemos más noticias  
102 puntuales que bien dan visibilidad pero no lo tenemos formalizado.

103 **Y la otra dimensión, ¿la medioambiental?** Medioambiente bien, yo aquí desconozco  
104 más el campo, lo que te puedo contar es que cuando llegué aquí empezó a haber una  
105 conciencia de que el hospital contamina mucho, aquí se gasta mucho, las cosas como ACC\_ma\_impact  
106 son. Se controla pero la calefacción en un edificio antiguo, luces, etc. Entonces se  
107 empezaron a tomar medidas de luces, cambiar cosas así, eso es lo que yo tengo  
108 conocimiento. También se ha hecho mucho de puntos de reciclaje, de reutilización que  
109 hay en los distintos puntos del hospital para pilas, para toners de las impresoras, eso se  
110 ha mantenido, no sé qué respuesta tienen pero sigue ahí, y aquí algo que no funciona se  
111 quita rápidamente porque tenemos muchas cosas que hacer, eso se ha mantenido. ACC\_ma\_contr  
112 Luego vino la crisis, y yo creo que todas estas medidas han sufrido bastante durante la crisis  
113 pero parece que vuelve a tomar impulso. Ahora bien, las medidas de mantenimiento que  
114 son quizás con las que más se ahorre, pues eso iluminación, agua, calefacción, eso te lo  
115 tendría que contar alguien de mantenimiento porque yo lo desconozco. Sé que han  
116 trabajado mucho, que cada vez que hay que cambiar cualquier cosa, por ejemplo, en  
117 primaria ha habido que cambiar coches que tienen la propia institución o una furgoneta  
118 de la lavandería y se han comprado eléctricos. Son cosas muy pequeñas pero por lo  
119 menos...

120 **Sí sí todas estas medidas ayudan a crear un impacto positivo, muy bien, y una**  
121 **forma de medir hasta qué punto una institución realiza acciones de RSC es la**  
122 **obtención de algún premio o la consecución de alguna acreditación que avale sus**

123 **acciones sociales y medioambientales. ¿Conoce si el hospital tiene algún sello de**  
124 **medioambiente, o social o algún premio o conocimiento?** No lo sé, creo que premio  
125 sí habrá recibido, eso te lo habrán contado antes, pero no lo tengo en la cabeza, sé que el  
126 año pasado porque hago cosas de prensa, recibió el premio de aragoneses del año, luego  
127 también en un hospital de Madrid, no recuerdo si era en la Paz, también hubo una  
128 mención a la RSC desarrollada aquí, pero ya un sello no lo sé...no..no.. **Y alguna**  
129 **conferencia...**no lo sé, ahí no te puedo ayudar. **Vale, No se preocupe.** Porque claro,  
130 yo me entero de lo de más arriba, de lo que puedo divulgar.

131

132 **Y...Los hospitales, como las empresas, realizan acciones de comunicación donde**  
133 **dejan ver al público las acciones que realiza mediante eventos, redes sociales,**  
134 **campañas de marketing, etc. Podría decirme, ¿Qué hace el HUMS para**  
135 **comunicar o difundir sus distintas acciones de RSC?** Pues aquí claro, cada vez que  
136 hacemos alguna de estas iniciativas que creamos que puedan tener impacto mediático, la COM\_acc  
137 divulgo. La verdad es que yo la comunicación la hago internamente a través de la  
138 intranet, que es una página que llega a todos, cada vez que abro el ordenador ya me sale  
139 intranet y llega a todos los trabajadores del Servet, los de primaria tienen que acceder a  
140 ella pero tienen toda la información también facilitada porque ellos trabajan también  
141 con otro programa pero tienen la información. Luego también a través de una web que COM\_canal  
142 tenemos en el sector pero sobre todo, y la que más impacto provoca es la página web del  
143 Gobierno de Aragón, yo lo difundo ahí. Bien es cierto que hay cosas que sólo se quedan  
144 en el ámbito interno, hay cosas que van al ámbito externo, hay cosas que solo se  
145 difunden a través de redes sociales, y otras hacemos notas de prensa, ruedas de prensa,  
146 depende un poco de la importancia que nosotros veamos y de la oportunidad mediática  
147 que tengamos.

148 **Muy bien, ya en poco terminamos. ¿Sabe si el hospital si dispone de Memoria de**  
149 **sostenibilidad o ha realizado otras anteriormente?** Lo lleva todo Mamen, yo ahí lo COM\_memor  
150 desconozco pero sé que estaban haciendo una. **Vale.** Aquí ha habido un problema, que  
151 como no hemos tenido una conciencia de que realmente estábamos haciendo eso, eran  
152 cosas que pasaban más desapercibidas. Yo le he facilitado al Dpto de subdirección,  
153 participación, gestión y ciudadanía temas pero han sido más lo que te digo...yo como lo  
154 que hago es comunicación, cuando veo que algo es noticiable, lo público desde la  
155 perspectiva de comunicación, no desde la perspectiva de RSC. **Claro, y con las**  
156 **medidas de comunicación que se están haciendo, cree que la sociedad zaragozana y**  
157 **aragonesa conoce las acciones se están haciendo como 12 meses 12 causas como me**  
158 **comentabas, el tema de gestión de residuos o...** Lo conoce la gente por ejemplo como  
159 las asociaciones de pacientes, la gente que está implicada, externamente no...pero es COM\_stk\_conoc  
160 que ahora el panorama de comunicación es muy complicado, y además en los medios  
161 generalistas tampoco nos apoyan muchos en estas cosas, van a otro tipo de noticias.  
162 Pero bueno, yo hay una cosa que yo veo que es responsabilidad social corporativa y que  
163 la estamos tratando indirectamente y que es por lo menos temas de igualdad de género. ACC\_soc

164 Yo muchas veces aquí hay muchísimo más personal masculino que femenino y sin  
165 embargo me doy cuenta que a la hora de coger a alguien para que haga declaraciones en  
166 algún medio las mujeres son mucho más reacias y yo les invito y animo a que ellas den  
167 visibilidad, **claro**, a que ellas hablen. ¿Esto se puede considerar RSC? ¿Esto tiene  
168 impacto? Es una medida que hago yo personalmente convencida de que tenemos que  
169 dar esa visibilidad, pero realmente, por ejemplo, esto también me pasa y no sólo con el  
170 género sino también con las profesiones, enfermería es mucho más difícil que hable que  
171 medicina, y hay muchas cosas que tendría que responder enfermería, esto es un tema  
172 interno que nosotros tenemos que ir elaborando muy lentamente poco a poco pero creo  
173 que tiene que estar ahí. RSC\_SUG\_FUT

174 **Y en tu opinión, ¿Cómo cree que el hospital podría mejorar su política de**  
175 **comunicación?** Poniendo más gente (ríe). No, lo digo en serio. **¿Lleva usted todo el**  
176 **trabajo? ¿Todo el departamento de comunicación lo lleva usted sola?** Sí, y llevo  
177 también Secto II, entonces tengo muchísimo apoyo por parte de comunicación de  
178 consejería ero no hay una conciencia. Y además, yo soy periodista en este hospital pero  
179 no hay otros periodistas en otros hospitales, hay otra persona que hace estas funciones  
180 en el Hospital Clínico y ya no hay más. No hay conciencia en los hospitales y en el  
181 sector sanitario que necesitan comunicar lo que hacen. Aquí la gente trabaja mucho pero  
182 yo llamo, por ejemplo: vamos a un centro de salud, el médico atiende a todos sus  
183 pacientes, el enfermero atiende a todos sus pacientes pero no tienen conciencia de que  
184 eso lo tenemos que contar. Entonces yo cada gerencia que hay, tengo que explicarles  
185 que hago, entonces...pero esto no solo está pasando aquí, esto pasa en... es una  
186 contradicción en un siglo de comunicación brutal de tanta “infoxicación” llaman  
187 algunos, de tantísima información, que no confiamos esa información en profesionales.  
188 **Y de manera más genérica, ¿Qué medidas crees que debe tomar el hospital para**  
189 **mejorar sus acciones de RSC de cara al futuro?** Yo creo que tenemos que hacer más  
190 conciencia interna, más comunicación interna, más convencerá nuestros compañeros de  
191 la importancia de la RSC, porque además la gente la está haciendo, lo que te digo de  
192 gente que se va fuera, o por ejemplo hay veces que me piden ayuda algunos médicos:  
193 “Oye, que tengo que dar una charla en el cole de mi hijo porque soy endocrino, y me  
194 han pedido que de una charla de alimentación”. Y me dice: “¿Tienes tu algunos datos  
195 del hospital?”. Yo me entero por esas cosas y digo, pues indirectamente la gente sí está  
196 volcada, porque esta profesión es muy vocacional, no es una empresa de hacer unos  
197 artículos sino que esto es vocacional, entonces si a un profesional le dice: “oye, vente a  
198 explicar cómo se hace un vendaje de primeros auxilios” ¡es que va! ¿No? Entonces  
199 tenemos un potencial muy muy bueno, e igual la presión existencial que hay, la falta de  
200 medidas de comunicación (tan importante la interna como la externa) pues no hemos  
201 sabido como organización ordenar y organizar todo eso. Pero hay mucha gente, y por  
202 ejemplo, ha habido años de muchas peticiones de visitas, de grupos de estudiantes que  
203 quieren estudiar ciencias de salud, no saben muy bien todavía qué rama, vienen aquí y  
204 yo llamo a médicos y enfermeras, ¡perdón! ¿Ves? He dicho médicos y enfermeras...  
205 ¡médicas y enfermeras o médicos y enfermeros!... llamo y voluntariamente lo hacen sin  
206 pedirme nada a cambio. **Como que la RSC se lleva implícita en cada persona o** COM\_stk\_conoc  
COM\_stk\_conoc  
COM\_mejora  
COM\_stk\_conoc  
RSC\_sug\_fut  
COM\_mejora

207 **función ¿no?** Eso es, lo que pasa es que nadie es consciente de que eso que está  
208 haciendo es rsc y yo creo que en la institución tampoco hemos sido conscientes.  
209 Entonces si conseguimos ordenar todo esto, esto es fácil porque la gente ya está  
210 implicada, por ejemplo toda la implicación que hay en el infantil y hay mucha  
211 implicación en trauma, en cuidados de ancianos, entonces...no sería tan complejo. **Muy**  
212 **bien, pues hasta aquí todo, agradezco tu colaboración. Muchas gracias Pachica.**  
213 Muy bien, gracias.

### ENTREVISTA 3. VOLUNTARIO ASOCIACIÓN ASPANOA, COLABORADORA DEL HOSPITAL UNVERSITARIO MIGUEL SERVET

1 **Hola buenos días, mi nombre es Lara Delgado y soy estudiante del último curso de**  
2 **Marketing e Investigación de Mercados. Ante todo, darle las gracias por dedicar**  
3 **su tiempo en la realización de esta entrevista que durará aproximadamente una**  
4 **hora y previamente comunicarle que esta conversación será grabada únicamente**  
5 **para mi estudio ¿Estás de acuerdo? Sí claro**

6 **Estoy realizando una investigación para mi proyecto de fin de grado acerca de la**  
7 **implicación que tiene el personal del hospital en materia de responsabilidad social**  
8 **corporativa, concretamente en la dimensión social y medioambiental. El objetivo**  
9 **principal de esta investigación es conocer la percepción que tiene el personal del**  
10 **hospital sobre estos ámbitos por lo que voy a realizarle una serie de preguntas y**  
11 **quiero que aporte su opinión y experiencia con total naturalidad y que me cuente**  
12 **todo lo que vea relevante ya que eso me facilitará una mayor cantidad de**  
13 **información para el estudio.**

14 **Para comenzar, ¿Qué entiende usted por Responsabilidad Social Corporativa?**  
15 Pues no te lo vas a creer pero no hace mucho leí en una revista un artículo que iba sobre  
16 la Responsabilidad social corporativa y hablaba de cómo en las últimas décadas muchas  
17 empresas había optado por cambiar poco a poco su dinámica de gestión y de  
18 organización para comprometerse un poco más con la sociedad, con sus trabajadores,  
19 haciendo como...iniciativas para mejorar el medioambiente, contaminar menos y cosas  
20 así, pero sinceramente no es un concepto que conocía antes de leer esa noticia, aunque  
21 sí que es verdad que últimamente veo muchos anuncios por la tele que están implicados  
22 con esta causa de cuidar el ecosistema pero no sabía que eso se le llamaba así .. (ríe).

STK\_def

23 **¿Cómo surgió la idea de reforzar estrategias de RSC en el Hospital? Buf... pues no**  
24 tengo ni idea... yo como voluntario llevo unos dos años y pico de voluntario con  
25 ASPANOA pero está fundada desde 1988, lo que no se si desde ese momento comenzó  
26 a colaborar con el Servet, imagino yo que sí... De todas formas el Hospital Miguel  
27 Servet lleva muchos años colaborando con todo tipo de asociaciones...porque lo más  
28 importante aquí sin duda son los pacientes, bueno y todos los profesionales, sin ellos  
29 nada podría hacerse, claro, pero yo creo que el hospital junto a todas las asociaciones  
30 tenemos un claro objetivo común que es mejorar la calidad de vida de los pacientes y  
31 familiares ¿no? Son muy complicadas estas situaciones y siempre viene bien alguien  
32 externo que te amenice la tarde, o que te ayude de manera psicológica siempre que lo  
33 necesites, sobre todo a los papás, con los niños nos dedicamos más a entretenerles y  
34 divertirles y a que se olviden un poco de que están en un entorno hospitalario...y la  
35 verdad es que personalmente es muy satisfactorio...ánimo a todo el mundo a que se  
36 haga voluntario porque merece mucho la pena. Entonces, ¿no sabes desde cuándo se  
37 **comenzaron a hacer este tipo de acciones?** A ver, como hospital que es y como ya te  
38 he dicho que el paciente es lo más importante, los médicos, las enfermeras, los

STK\_estg\_hums

STK\_entrev

ACC\_soc

STK\_atenc\_nec



39 psicólogos, nosotros...se implican tantísimo con los niños...y a nosotros como  
40 asociación nos escuchan muchísimo...siempre están pendientes de si necesitamos  
41 alguna sala para charlas o cualquier tipo de material, juguetes, etc. Con todo esto te  
42 quiero decir que no se si todo esto son acciones de responsabilidad social corporativa  
43 porque al ser un hospital es algo que va in situ, ¿me entiendes? Por lo que yo creo que  
44 desde siempre se ha trabajado aquí de esta manera. RSC\_estg-hums

45 **Ahora voy a mostrarte unas tarjetas para que me digas quienes son para ti los**  
46 **principales grupos de interés en la RSC del hospital ¿Vale?** Mmm...pues de los que  
47 me enseñas ya te he nombrado a varios ¿no? (ríe). Los pacientes los más importantes,  
48 luego las familias, los profesionales, los voluntarios, mmm estudiantes en prácticas  
49 podrían serlo también porque serán los futuros profesionales aquí. Luego lo que pone  
50 aquí de comunidad global me imagino que es la sociedad en general ¿no? Eso es. Pues  
51 también, y yo creo que ya. Muy bien, gracias. STK\_entrev

52 **¿Cuáles son para ti las principales demandas y/o preocupaciones de los diferentes**  
53 **grupos de interés?** Pues desde mi punto de vista diría que tanto los voluntarios como  
54 los pacientes su principal demanda es sentirse escuchado. Por parte de los pacientes, y  
55 cuando hablo de pacientes meto a las familias, es que sientan que no están solos, que  
56 sean escuchados y sobre todo que estén arropados por las asociaciones, ya sea  
57 ASPANOA (Asociación de Padres de Niños Oncológicos de Aragón) o cualquier otra.  
58 Nuestras familias buscan que mientras sus hijos, madres padres o cualquier tipo de  
59 familiar está ingresado aquí es que todo sea un poco más fácil. Luego si tuviera que  
60 hablar yo como paciente, bueno, de alguna vez que he tenido que venir y demás...sería  
61 reducir los tiempos de espera (ríe) porque hay veces que se hace muy eterno. Pero  
62 bueno, creo que no es plato de buen gusto ir a un hospital, ya sea por un simple análisis  
63 o por algo más gordo como el cáncer de un familiar, entonces, entre todas las  
64 asociaciones de niños con cáncer, de mayores, de discapacidad junto a todos los  
65 profesionales debemos hacer que la estancia en el hospital, sus cuidados y su atención  
66 sean lo mejor posible. ¿Y me podrías decir algo sobre el resto de grupos que has  
67 señalado en las tarjetas? Sí claro, pues de los profesionales, me imagino que como  
68 todo trabajador, pues le interesa sentirse respetado por su trabajo y tener buena relación  
69 con sus compañeros. Además creo que es muy muy muy importante la comunicación  
70 entre ellos y con nosotros, y por supuesto con sus pacientes. Y con la comunidad  
71 global...diría que su mayor preocupación es un poco lo que he venido diciendo, la  
72 asistencia y que haya solución y también que las instalaciones sean adecuadas para cada  
73 paciente, eso creo por lo que he estado viendo que les preocupa bastante, tema rampas,  
74 camas, y que todo esté adaptado para personas mayores o problemas físicos. STK\_preocp  
STK\_atenc\_nec

75 **¿El Hospital dispone de algún método para averiguar cuáles son las**  
76 **preocupaciones de los distintos grupos de interés?** Pues método no lo sé, a ver, sé  
77 que tienen un servicio de atención al paciente donde recogen opiniones, las conozco  
78 porque muchas veces cuando las familias tienen algún tipo de duda recurren a nosotros  
79 y a nuestros psicólogos y nos tenemos que poner en contacto con ellas...digamos que STK\_nec\_met

80 hacemos todos de mediadores entre las familias y el hospital para facilitarles todo. ¡Ah  
81 bueno! por las charlas a las que he ido, miramos la asistencia, contamos cuanta gente  
82 viene e incluso en algún taller o cosas a las que he ido se han dado algún cuestionario  
83 que es algo que a veces no se le da la importancia que se debería.

84 **¿Cómo atiende el hospital dichas demandas? Es decir, ¿Existe algún tipo de**  
85 **prioridad que clasifique los casos más prioritarios? Y, ¿podría ponerme algún**  
86 **ejemplo?** Mmm...no creo que exista ningún tipo de prioridad, bueno sí, los pacientes  
87 oncológicos igual si tienen mayor prioridad como dices y más si son niños...pero todos  
88 los pacientes deben ser tratados por igual. Y a la hora de resolver sus demandas pues yo  
89 creo desde mi experiencia que el hospital está muy pendiente de todo, al ser tan  
90 vocacional... nosotros somos los portavoces de las familias que están aquí largas  
91 temporadas ingresadas y cuando han necesitado algo, ya sea una tarde de juegos, una  
92 película, cambiar la comida porque al niño no le gusta...han estado dispuestos y lo han  
93 hecho. Ya no te sé decir con el resto de pacientes, o como estarán los médicos o  
94 auxiliares...pero yo sinceramente creo que el hospital responde bastante bien.

STK\_priori

STK\_atenc\_nec

STK\_atenc\_nec

95 **La RSC, se divide en tres dimensiones y mi proyecto se centra en dos de ellas. La**  
96 **social y la medioambiental:**

97 **¿Cuáles son las principales actividades o programas de carácter social que lleva a**  
98 **cabo el Hospital?** Pues mira dimensión social como bien has dicho, el hospital realiza  
99 muchas acciones junto con todas las asociaciones con las que colabora. En concreto te  
100 pudo hablar de un proyecto que se llama 12 meses 12 causas en el que ASPANOA ha  
101 colaborado, igual ya te han hablado de él... Sí, sí pero háblame un poquito en qué  
102 **consiste este proyecto.** Pues trata de que cada mes del año se destina a un tema  
103 demandado por los pacientes apoyados por las asociaciones que lo representan y durante  
104 ese mes se realizan charlas, conferencias para dar información a las familias y al público  
105 en general, por ejemplo, febrero se destinó a la prevención del cáncer y ASPANOA  
106 junto a otras asociaciones pues hicieron charlas, talleres y el hospital lo que hace es  
107 ceder una sala y hacernos un poco la publicidad por sus redes o por los medios. Pero  
108 hace muchísimas más cosas, por ejemplo hace unos años en el hospital infantil se hizo  
109 una zona así...muy futurista que llaman “ciberaula” y bueno es para que los niños  
110 desconecten un poco de la realidad y se diviertan, también se han pintado todas las  
111 escaleras con dibujos infantiles súper bonitos, o por ejemplo vienen a verles cantantes  
112 cuando hacen un concierto aquí, eso les encanta. ¿Y de cara a los profesionales que  
113 **trabajan aquí podrías contarme algo?** Pues eso te podría ayudar más cualquier  
114 persona que trabaje aquí pero por responderte algo, podría decirte que todas las charlas,  
115 conferencias, talleres, las mesas informativas que se hacen todos los meses también  
116 asisten muchos oncólogos, cirujanos, terapeutas...entonces todas esas acciones  
117 informativas benefician a ambas partes ya sea el profesional o asociación que la gente  
118 que la recibe.

ACC\_soc

COM\_acc

COM\_canal

ACC\_soc

119 **Y desde la dimensión medioambiental de la RSC, ¿cuáles son los principales**  
120 **impactos medioambientales del hospital?** Pues hombre, es un hospital enorme donde

ACC\_ma\_impact

121 están encendidas las luces, las calefacciones, todo el agua que se gasta madre mía...y  
122 toda la electricidad 24h, eso consume muchísimo. Todo esto es un suponer mío eh, pero  
123 al ser tan grande y tener tanta actividad y entrar y salir de gente me imagino que el  
124 gasto será muchísimo y todo lo que se tira de tema bandas, gasas, pañales, jeringuillas y  
125 cosas así también.

126 **¿El hospital toma algún tipo de medida para controlar sus impactos**  
127 **medioambientales? ¿Qué hace a este respecto el hospital?** Buf, ahí ya ni idea  
128 maña...estoy seguro que sus medios tomarán pero ya decirte cosas concretas no tengo ni  
129 idea. El tema de reciclaje sí que tendrán un sistema muy preciso con todo lo que se gasta  
130 aquí pero como funciona y demás no te puedo decir.

ACC\_ma\_control

131 **Vale vale gracias, no te preocupes, pasamos a la siguiente pregunta. Mira, una**  
132 **forma de medir hasta qué punto una institución realiza acciones de RSC es la**  
133 **obtención de algún premio o la consecución de alguna acreditación que avale sus**  
134 **acciones sociales y medioambientales. En este sentido, ¿El hospital posee algún tipo**  
135 **de sello medioambiental? ¿Algún premio o reconocimiento?** (ríe)...pues si de la  
136 anterior pregunta no sabía en esta te puedo ayudar menos todavía, ya lo siento. Seguro  
137 seguro que como institución pública que es cumple una normativa de gestión de lo que  
138 gasta y tira pero ya sobre premios no tengo ni idea. A ver si que por los pasillos y las  
139 entradas yo que estoy mucho por aquí, hay contenedores para pilas, o cuando vas a  
140 hacerte un análisis o ves a la de limpieza lo tiene todo separado muy bien como  
141 nosotros separamos en casa el plástico del cartón. Muy bien, ¿Ves? Algo me has  
142 podido decir de la dimensión medioambiental? (reímos).

ACC\_ma\_psr

ACC\_ma\_control

143 **Bueno, los hospitales, como las empresas, realizan acciones de comunicación donde**  
144 **dejan ver al público las acciones que realiza mediante eventos, redes sociales,**  
145 **campañas de comunicación, etc. ¿Qué hace el HUMS para comunicar o difundir**  
146 **sus distintas acciones de RSC?** Pues te voy a decir lo que conozco, por un lado como  
147 te he contado tiene todas las mesas informativas, y por otro tiene la página web de  
148 sectorzaragozanos.salud donde también nos cuelgan contenido a nosotros, y bueno a  
149 parte cada asociación dispone de su propia página web. Luego también yo que soy  
150 joven y que me encantan las redes sociales les sigo en todas, que nadie lo diría pero está  
151 en todo, si me dejas un momento te digo las páginas de Facebook donde les sigo. Sí  
152 mira, “Amigos del hospital infantil Miguel Servet”, “Clowntagiosos” que son unos  
153 payasos que vienen a divertir a los niños y “12 meses 12 causas” esas páginas que las  
154 puedes encontrar públicas en Facebook suben constantemente lo que hacen, ¡ah! Y  
155 también hay un perfil que sigo de @docemesesdocecausas que sigo en Instagram donde  
156 suben fotos de las actividades.

COM\_acc

COM\_canal

ACC\_soc

157 **¿El Hospital dispone de Memoria de Sostenibilidad? ¿Por qué?** No lo sé, no lo sé lo  
158 desconozco.

COM\_memor

159 **Vale, con las medidas de comunicación que se están haciendo, cree que la sociedad**  
160 **aragonesa conoce las acciones que realiza el Hospital en materias de RSC?** Pues yo

COM\_stk\_conoc

COM\_mejoras

161 creo que no, yo que me muevo por aquí no te habré dicho ni la mitad de las cosas que  
162 hacen así que me imagino que la gente de fuera no tiene porqué saberlo, al ser una  
163 institución pública y con los recortes en sanidad que ha habido me imagino que se  
164 preferirá destinarlo en cosas más importantes que en comunicación o publicidad para  
165 que todas esas acciones lleguen a los ciudadanos.

166 **¿Cómo cree que podría mejorar el hospital su política de comunicación?** Pues con  
167 mayor presupuesto, mayor personal...no lo sé la verdad, igual contratando a alguien  
168 externo que lo lleve, no lo sé. Pero si creo que en la televisión aragonesa debería ceder  
169 un mayor espacio a las acciones que realiza tanto el hospital, como a Cruz Roja,  
170 ASPANOA, etc.

COM\_mejoras

171 **¿Qué medidas podría tomar el hospital de cara a mejorar sus acciones de RSC?**

172 A ver pues así de entrada echo en falta, eso veo que hay mucha intervención en cuanto  
173 a ocupar el tiempo de los pacientes, pues animación sociocultural, terapia ocupacional ,  
174 es decir, a intervenciones que se dediquen a que ellos no piensen o no dediquen  
175 mucho tiempo en su enfermedad o que no se retroalimenten en eso. Echo en falta  
176 primero que en colectivo de tercera edad hay muy poquísima intervención, que todo se  
177 enfoca a infancia y juventud principalmente, y creo que es una muy buena plataforma  
178 colaborar con otros recursos sociales, pero estaría muy bien crear un red de tejido social  
179 en el que incluya la sensibilización y visibilización de estas situaciones , es decir, que  
180 no solo se intervenga para ocupar y apaliar algo dentro del hospital sino que se  
181 utilicen todas estas medidas para sensibilizar para la población, para animar a las  
182 nuevas generaciones, para hacer otras actividades inclusivas, para visibilizar toda esta  
183 situación y que a gente ya de entrada ,, pues eso, los niños adolescentes que se  
184 sensibilicen con esta situación , que vean la importancia que tiene la ayuda social y la  
185 colaboración en equipo para proporcionar una atención más integral a este tipo de  
186 situaciones de los pacientes. Luego creo también que un eje de trabajo importante a  
187 tener en cuenta es toda la burocratización de las intervenciones sociales , en cuanto...  
188 veo que hay muchos más recursos para personas que en un proyecto participan en el  
189 hospital pero que todos los recursos humanos en un 80% se dedican a la administración  
190 , justificación de todos estos recursos subvencionados , en cambio en trabajo de campo  
191 para realizar las acciones e intervenciones sociales hay muy poco porcentaje de los  
192 recursos humanos y los pocos que hay para coordinar que se quedan escasos acaban  
193 convirtiéndose en una sobrecarga de trabajo con la consiguiente presión y sobrecarga  
194 lo cual puede hacer que la intervención no sea del todo efectiva , la persona  
195 responsable puede acabar desilusionándose bastante de lo que puede ser el proyecto de  
196 la intervención y luego la gran utilización de recursos únicamente de voluntarios para  
197 llevar a cabo esos proyectos.

RSC\_sug\_hums

COM\_mejoras

RSC\_sug\_hums

#### ENTREVISTA 4. ENFERMERA EN EL HOSPITAL MATERNO – INFANCIL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET

1 **Hola buenos días, mi nombre es Lara Delgado y soy estudiante del último curso de**  
2 **Marketing e Investigación de Mercados. Ante todo, darle las gracias por dedicar**  
3 **su tiempo en la realización de esta entrevista que durará aproximadamente una**  
4 **hora y previamente comunicarle que esta conversación será grabada únicamente**  
5 **para mi estudio ¿Estás de acuerdo? Sí. Como ya le comenté, estoy realizando una**  
6 **investigación para mi proyecto de fin de grado acerca de la implicación que tiene el**  
7 **personal del hospital en responsabilidad social corporativa, concretamente en la**  
8 **dimensión social y medioambiental. El objetivo principal de esta investigación es**  
9 **conocer la percepción que tiene el personal del hospital sobre estos ámbitos por lo**  
10 **que voy a realizarle una serie de preguntas y quiero que aporte su opinión y**  
11 **experiencia con total naturalidad y que me cuente todo lo que vea relevante ya que**  
12 **eso me facilitará una mayor cantidad de información para el estudio.**

13 **Para comenzar, me gustaría que te presentaras.** Bueno, pues hola, soy Irene Catalán  
14 y soy enfermera ahora mismo en el hospital materno-infantil. **Bueno, muchas gracias**  
15 **Irene, a continuación me gustaría saber que entiendes tú por Responsabilidad**  
16 **Social Corporativa.** Pues como Responsabilidad Social corporativa entiendo la  
17 responsabilidad que tienen las empresas,.. en este caso serían los hospitales, de  
18 administrar todos los recursos que están disponibles para mejorar la calidad asistencial  
19 en los pacientes para mejorar su responsabilidad con el medio ambiente a la vez que  
20 realizan las acciones, etc.

RSC\_def

21 **¿Cómo surgió la idea de reforzar estrategias de RSC en el Hospital?** Pues la verdad  
22 que como llevo tan solo cuatro años sólo trabajando y menos de un año en el Miguel  
23 Servet no tengo mucha idea de cómo surgió. Vale, Vale, no te preocupes, de acuerdo.

RSC\_surg\_hums

24 **Bien, como sabrás, para que la RSC sea efectiva debe haber una serie de**  
25 **stakeholders o grupos de interés que serán aquellos beneficiarios de las acciones**  
26 **socioresponsables. ¿Podría decirme cuáles de estos son para tí estos grupos dentro**  
27 **de la aplicación de políticas de RSC del Hospital Miguel Servet?** Pues para mí los  
28 grupos de interés serían los pacientes, también serían los trabajadores, incluso también  
29 podrían ser los estudiantes de prácticas.

STK\_entrev

30 **Estas acciones o actividades deben surgir a partir de unas demandas por parte de**  
31 **los pacientes o asociaciones. ¿Sabes si el hospital dispone de algún método para**  
32 **averiguar cuáles son las preocupaciones de los distintos grupos de interés?** Pues la  
33 verdad que ahora mismo no te sé decir qué métodos utiliza pero sí que por mi  
34 experiencia me doy cuenta de que se recibe siempre una atención muy integral en todos  
35 los sentidos hacia el paciente, así que me imagino que de alguna manera estudiarán todo  
36 esto porque el paciente siempre está muy bien atendido en todos los ámbitos, no  
37 solamente en el ámbito sanitario ni no también humano. ¿Cómo atiende dichas  
38 demandas? Es decir, ¿existe algún tipo de prioridad que clasifique los casos más

STK\_atenc\_nec

STK\_nec\_met

39 **prioritarios o podría ponerme algún ejemplo?** Como te digo no estoy muy informada  
40 en este sentido, no sé si existe algún método para valorar la prioridad entre un paciente  
41 y otro pero bueno, sí que entiendo que siempre hay grupos pues que por su STK\_priori  
42 características sociales y sanitarias pues tienen más prioridad, por ejemplo, pues en  
43 cuanto a los niños o por ejemplo los ancianos, o según patologías, por ejemplo los  
44 pacientes oncológicos, creo que tendrían más prioridad frente a otros aunque siempre  
45 todos los pacientes deben recibir una atención integral. Y, ¿Hasta qué punto es  
46 **importante para el Hospital cualquier tipo de decisión del paciente?** Hombre pues  
47 imagino que es muy importante cualquier decisión que tome el paciente, digamos que STK\_impor\_decis  
48 todo el trabajo que se realiza en el hospital está totalmente centrado en el paciente,  
49 entonces toda decisión influirá de manera importante al hospital. Frente a una baja  
50 voluntaria o una operación, los médicos siempre siempre van a informarte de todo lo  
51 que necesites, de los cuidados, de las consecuencias, del postoperatorio, etc. pero la  
52 última palabra de decisión siempre la va a tener el paciente o sus familiares.

53 **La RSC, se divide en tres dimensiones y mi proyecto se centra en dos de ellas. La**  
54 **social y la medioambiental. Para mi investigación es muy interesante saber cuáles**  
55 **son las principales actividades o programas de carácter social que lleva a cabo el**  
56 **Hospital. ¿Podría decirme si recuerdas alguna de ellas de carácter social?** Pues sí,  
57 de carácter social al trabajar yo en el Infantil, sí que hay para mi gusto bastantes  
58 programas como por ejemplo en cuanto al voluntariado, que viene a ver a los niños  
59 voluntariado de musicoterapia, vienen los payasos, luego está el tema que creo que está ACC\_soc  
60 promovido por la Caixa de Cyberaula que pueden ir los niños allí a recibir clases y hay  
61 profesores voluntarios y pueden estar ahí con el internet, así que en ese sentido en el  
62 hospital materno infantil hay bastantes programas sociales. Vale muchas gracias, y así  
63 **en término más general ¿recuerdas alguna acción más?** Sí, así más que englobe a  
64 todo el hospital que incluso lo he podido ver en la tele es el programa 12 meses 12 ACC\_soc  
65 causas que bueno se centra cada mes en una causa y ponen un poco todos los medios  
66 para esto. Por ejemplo, una causa podría ser la campaña contra el tabaco y entonces se  
67 hacen conferencias o ayudas a la gente, bueno cada mes se destina a un objetivo para  
68 mejorar un poco el tema elegido

69 **Y desde la dimensión medioambiental de la RSC, ¿Cuáles son los principales**  
70 **impactos medioambientales del hospital?** Impactos medioambientales... (piensa)  
71 pues, hombre se me ocurre ahora que si no estuviese comprometido el hospital con una ACC\_ma\_impacto  
72 buena administración con lo que es la clasificación de los residuos pues podría tener un  
73 gran impacto medioambiental, digo yo, ¿Sabes si el hospital toma algún tipo de  
74 **medida para controlar sus impactos medioambientales? Me has comentado algo**  
75 **sobre los residuos.** Pues por ejemplo en mi caso siempre se informa a todos los  
76 profesionales de cómo se deben clasificar los residuos y en el hospital contamos con  
77 distintos contenedores que por colores nos distinguen la manera en que tenemos que ACC\_ma\_control  
78 clasificar cada uno de los instrumentos que utilizamos, ya sea pues materiales orgánicos,  
79 punzantes, material de escritorio, cada uno lleva su contenedor para clasificar todos  
80 estos residuos.

- 81 **Una forma de medir hasta qué punto una institución realiza acciones de RSC es la**  
82 **obtención de algún premio o la consecución de alguna que avale sus acciones**  
83 **sociales y medioambientales. En este sentido. ¿El hospital posee algún tipo de sello,**  
84 **algún premio o reconocimiento?** Pues la verdad es que no estoy informada sobre eso,  
85 pero me imagino que el hospital materno-infantil y el hospital Miguel Servet, con  
86 respecto al tema social está muy puesto al día, me imagino que algo tendrá, pero la  
87 verdad que no te puedo decir si exactamente ha recibido algún premio. ACC\_psr
- 88 **Los hospitales, como las empresas, realizan acciones de comunicación donde dejan**  
89 **ver al público las acciones que realiza mediante eventos, redes sociales, campañas**  
90 **de marketing, etc. ¿Qué hace el HUMS para comunicar o difundir sus distintas**  
91 **acciones de RSC? ¿Lo sabes?** Yo sí que cuando estás en el hospital ves siempre  
92 muchos carteles de campañas o mensajes positivos y luego pues el hospital sí que sé que  
93 cuenta con las redes sociales y ahí es ahí donde difunde sus campañas y acciones que  
94 realiza. COM\_canal  
COM\_ACC
- 95 **¿y sabes si el Hospital dispone de Memoria de Sostenibilidad o de RSC ?** Pues no,  
96 eso sí que no lo sé. Vale, no te preocupes. COM\_memor
- 97 **Con las medidas de comunicación que se están haciendo, cree que la sociedad**  
98 **zaragozana y aragonesa conoce las acciones que realiza el Hospital en materias de**  
99 **RSC?** Mmm pues sinceramente yo creo que en ese sentido se debería mejorar un poco,  
100 puesto que yo creo que incluso hay trabajadores del medio asistencial del hospital que  
101 no estamos tampoco muy bien informados, como te he dicho sí que hay redes sociales  
102 en las que hay, y luego también hay carteles, incluso nosotros mismo no sabemos  
103 mucho de esto, así que me imagino que la población en general que no es sanitaria no  
104 creo que tenga mucha información sobre eso. COM\_stk\_conoc
- 105 **¿Cómo cree que podría mejorar el hospital su política de comunicación para llegar**  
106 **al ciudadano?** Pues...yo creo que por las redes sociales que hay hoy en día es un buen  
107 método para divulgar todo lo que tú quiera y luego también mediante publicidad yo creo  
108 que será lo más correcto, y claro para todo esto hace falta presupuesto ¿Qué medidas  
109 **podría tomar el hospital de cara a mejorar sus acciones de RSC? ¿Crees que se**  
110 **podrían hacer todavía más acciones?** Hombre yo creo que siempre se puede mejorar,  
111 pues por ejemplo, creo, tampoco estoy segura, por mi experiencia de haber trabajado en  
112 el hospital materno-infantil y haber trabajado alguna vez en plantas de geriatría o en el  
113 Hospital Provincial que la edad media es bastante más elevada creo que igual hay gran  
114 diferencia entre las ayudas, que me parece estupendo todo lo que reciben los niños pero  
115 se podría mejorar respecto a los ancianos o a los pacientes, ya no tienen por qué ser  
116 geriátricos sino pacientes crónicos que pasan mucho más tiempo en el hospital igual los  
117 tenemos un poco más olvidados, entonces en cuanto a lo social pues eso, y medio  
118 ambiental pues no lo sé imagino que sí se podrán hacer más cosas. COM\_mejoras  
STK\_sug\_fut
- 119 **Gracias por tu participación.** Bueno pues gracias a ti.





## ENTREVISTA 5. RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RESIDUOS Y CONTRATACIONES EXTERNAS

1 **Hola buenos días, mi nombre es Lara Delgado y soy estudiante del último curso de**  
2 **Marketing e Investigación de Mercados. Ante todo, darte las gracias por dedicar**  
3 **un tiempo en la realización de esta entrevista que durará aproximadamente una**  
4 **hora y que esta conversación será grabada únicamente para mi estudio y será**  
5 **confidencial. ¿Estás de acuerdo? Como ya te comenté, estoy realizando una**  
6 **investigación para mi proyecto de fin de grado acerca de la implicación que tiene el**  
7 **personal del hospital en responsabilidad social corporativa, concretamente en la**  
8 **dimensión social. El objetivo principal de esta investigación es conocer la**  
9 **percepción que tiene el personal del hospital sobre este ámbito por lo que voy a**  
10 **realizarte una serie de preguntas y quiero que aportes tu opinión y experiencia con**  
11 **total naturalidad y que me cuentes todo lo que veas relevante ya que eso me**  
12 **facilitará una mayor cantidad de información para el estudio.**

13 **Hola Virginia, en primer lugar me gustaría que te presentaras:** Pues Hola, soy  
14 Virginia y soy la responsable del departamento de gestión de residuos y contrataciones  
15 externas del Hospital Miguel Servet.

16 **¿Qué entiende usted por Responsabilidad Social Corporativa?** Pues yo por  
17 responsabilidad social corporativa entiendo todo el conjunto de impactos tanto positivos  
18 como negativos que tiene la actividad y la gestión de una empresa. RSC\_def

19 **¿Cómo surgió la idea de reforzar estrategias de RSC en el Hospital?** Pues toda la  
20 gestión de residuos que es de lo que yo puedo hablarte, ya lleva...tendríamos que  
21 remontarnos años atrás porque todas estas medidas ya llevan realizándose muchos años  
22 y surgió un poco de lo que la sociedad demandaba RSC\_estg\_hums

23 **¿Podría decirme quiénes son para usted los principales grupos de presión**  
24 **(“stakeholders”) del Hospital Miguel Servet? (MOSTRAR UNA TARJETA CON**  
25 **LOS DISTINTOS STAKEHOLDERS)\*** Pues para mí los grupos de interés del  
26 hospital serían los trabajadores del hospital, los proveedores, es decir, las empresas  
27 externas con las que trabajamos y sobre todo la sociedad, que en este caso, pues sería la  
28 comunidad local STK\_entrev

29 **¿Cuáles son las principales demandas y/o preocupaciones de los diferentes**  
30 **stakeholders en el hospital?** Pues sobre todo yo te diría que sentirse escuchados STK\_preocup

31 **¿El Hospital dispone de algún método para averiguar cuáles son las**  
32 **preocupaciones de los distintos grupos de interés?** No, no lo sé, en eso no te puedo  
33 ayudar, eso lo sabrá más la subdirección. STK\_nec\_met

34 **¿Cómo atiende dichas demandas?** Bueno pues desde donde yo puedo decirte, el  
35 hospital y en concreto mi departamento se encarga de llevar a raja tabla la gestión de  
36 residuos sobre todo peligrosos de manera efectiva con el fin de reducir riesgos o STK\_atenc\_nec

37 accidentes. Es decir, ¿Existe algún tipo de prioridad que clasifique los casos más  
38 prioritarios?, y ¿podría ponerme algún ejemplo? Mmmmm... pues la verdad es que STK\_priori  
39 no...yo creo que todos los pacientes son tratados de la misma manera.

40 **La RSC, se divide en tres dimensiones y mi proyecto se centra en dos de ellas. La**  
41 **social y la medioambiental: ¿Cuáles son las principales actividades o programas de**  
42 **carácter social que lleva a cabo el Hospital? Pues eso lo desconozco, en esto podría**  
43 **ayudarte más Mamen que es quien lo lleva. A ver, yo te puedo decir, que la empresa que**  
44 **lleva todo el tema del mantenimiento de jardines y la recogida de residuos, la que ha**  
45 **ganado este último concurso, contrata gente con algún tipo de discapacidad o limitación**  
46 **y también gente con exclusión social. Bueno, y esto no sé si se puede considerar acción** ACC\_soc  
47 **social pero como nosotros tratamos con residuos peligrosos estamos muy pendientes de**  
48 **aspectos como la prevención de riesgos laborales para poder proteger la seguridad y la**  
49 **salud de los profesionales. Y ¿cómo lo hacemos? Pues mira...se realizan controles**  
50 **periódicos de salud a los trabajadores, así como que esté actualizada toda la**  
51 **programación de vacunación d cada uno, por su puesto ellos disponen de consultas**  
52 **internas donde se les atiende y se les asesora de cualquier duda que tengan. Y luego ya**  
53 **fuera de los trabajadores, pues se hacen también de manera periódica pues...exámenes**  
54 **de los riesgos en cada puesto de trabajo.... O planes de evacuación... o por ejemplo**  
55 **cada vez que hay cualquier tipo de accidente se investiga su causa y se intenta corregir**  
56 **para que no vuelva a ocurrir**

57 **8.- Y desde la dimensión medioambiental de la RSC, ¿cuáles son los principales**  
58 **impactos medioambientales del hospital? Pues hombre, principalmente toda la** ACC\_ma\_imapt  
59 **cantidad de volumen de residuos que se consumen de manera diaria, por eso**  
60 **fundamental llevar a cabo una organización efectiva de trazabilidad de residuos. Por**  
61 **otro lado, al ser un edificio tan grande conlleva mucho gasto tanto en luz como en agua**  
62 **por ejemplo.**

63 **¿El hospital toma algún tipo de medida para controlar sus impactos**  
64 **medioambientales? ¿Qué hace a este respecto el hospital? Pues como te digo el**  
65 **hospital dispone de una exhaustiva clasificación de los residuos. Cada trabajador debe**  
66 **conocer los tipos de residuos que hay... pues si son orgánicos, o si son peligrosos y** ACC\_ma\_control  
67 **demás. Nosotros llevamos un sistema de gestión avanzada, es decir, ha llegado un punto**  
68 **donde veíamos necesario reciclar cada uno de los contenedores, son contenedores de**  
69 **plástico de diferentes tamaños, que bueno, cuando se llena lo recoge la empresa con la**  
70 **que trabajamos, higieniza el contenedor y lo vuelve a traer.**

71 **Una forma de medir hasta qué punto una institución realiza acciones de RSC es la**  
72 **obtención de algún premio o la consecución de alguna acreditación que avale sus**  
73 **acciones sociales y medioambientales. En este sentido,**

74 **¿El hospital posee algún tipo de sello medioambiental? ¿Algún premio o** ACC\_psr  
75 **reconocimiento? Pues no lo sé la verdad, no tengo ni idea.**

76 **Los hospitales, como las empresas, realizan acciones de comunicación donde dejan**  
77 **ver al público las acciones que realiza mediante eventos, redes sociales, campañas**  
78 **de comunicación, etc.**

79 **¿Qué hace el HUMS para comunicar o difundir sus distintas acciones de RSC?**  
80 Pues respecto a las medidas de gestión de residuos y medio ambientales, toda la  
81 información está disponible en la intranet del hospital, que es una web interna donde  
82 todos los trabajadores pueden verla. Además tenemos un manual de tamaño bolsillo que  
83 se da a cada trabajador cuando entra a trabajar en el hospital, y bueno también por los  
84 pasillos se pueden observar carteles explicativos de cómo funciona la gestión de  
85 residuos aquí dentro, Bueno, y cursos de formación.

COM\_canal

86 **¿El Hospital dispone de Memoria de Sostenibilidad?** Pues te diría que sí, que el año  
87 pasado hicieron una lo que no se si está publicada porque subdirección me pidió toda la  
88 información y yo se lo envié por correo y recuerdo que era para eso **¿Por qué?**

COM\_memor

89 **Con las medidas de comunicación que se están haciendo, cree que la sociedad**  
90 **aragonesa conoce las acciones que realiza el Hospital en materias de RSC?** Pues no  
91 lo sé la verdad, no sé qué decirte.

COM\_stk\_conoc

92 **¿Cómo cree que podría mejorar el hospital su política de comunicación? ---**

93 **¿Qué medidas podría tomar el hospital de cara a mejorar sus acciones de RSC?**  
94 Pues siempre se puede mejorar, de hecho estamos al pendiente de cambiar la  
95 planificación y es precisamente por esto. Pero yo que llevo toda la administración de  
96 esto y se toda la cantidad que se produce...uf... yo creo que sobre todo se debería  
97 tomar una medida ya no tanto en la gestión de la trazabilidad de los residuos si no un  
98 poco a la reducción de estos..a no gastar tanto.

RSC\_sug\_fut

99

## ENTREVISTA 6. ESTUDIANTE EN PRÁCTICAS DE PERIODISMO. ENCARGADA DE REALIZAR LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y RSC DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET

1 **Hola buenos días, mi nombre es Lara Delgado y soy estudiante del último curso de**  
2 **Marketing e Investigación de Mercados. Ante todo, darte las gracias por dedicar**  
3 **un tiempo en la realización de esta entrevista que durará aproximadamente una**  
4 **hora y que esta conversación será grabada únicamente para mi estudio y será**  
5 **confidencial. ¿Estás de acuerdo? Como ya te comenté, estoy realizando una**  
6 **investigación para mi proyecto de fin de grado acerca de la implicación que tiene el**  
7 **personal del hospital en responsabilidad social corporativa, concretamente en la**  
8 **dimensión social. El objetivo principal de esta investigación es conocer la**  
9 **percepción que tiene el personal del hospital sobre este ámbito por lo que voy a**  
10 **realizarte una serie de preguntas y quiero que aportes tu opinión y experiencia con**  
11 **total naturalidad y que me cuentes todo lo que veas relevante ya que eso me**  
12 **facilitará una mayor cantidad de información para el estudio.**

13 **¿Qué entiende usted por Responsabilidad Social Corporativa?** La Responsabilidad  
14 social corporativa es un término que la sociedad todavía no conoce como tal. Consiste  
15 en una estrategia empresarial que mide y controla los impactos que genera dentro de sus  
16 actividades, tanto a la sociedad como a la Tierra. Digamos que es una manera particular  
17 de actuar, a través de valores como la transparencia o el respeto por los demás.

RSC\_def

18 **¿Cómo surgió la idea de reforzar estrategias de RSC en el Hospital?** Pues no se  
19 responderte a esto la verdad, imagino que fue porque al ser un hospital, el más grande  
20 de la comunidad aragonesa, debían mejorar su imagen con respecto a la sociedad ya que  
21 los hospitales públicos cuentan con muchos huecos vacíos y malas críticas por parte de  
22 la sociedad debido a largas esperas, malas instalaciones, etc. Por otra parte, como la  
23 RSC es algo que se ha puesto de moda actualmente imagino que un gran hospital como  
24 es el Miguel Servet tiene que contar con esa parte humana donde...pues al fin y al cabo  
25 trabajan personas para personas y deben de tener presentes siempre a sus grupos de  
26 interés.

RSC\_strg\_hums

27 **¿Podría decirme quiénes son para usted los principales grupos de presión**  
28 **(“stakeholders”) del Hospital Miguel Servet? (MOSTRAR UNA TARJETA CON**  
29 **LOS DISTINTOS STAKEHOLDERS)\*** Pues de los que me enseñas lo son todos, de  
30 hecho aún te diría alguno más **¿Podrías nombrármelos?** Si claro, pues serían, todos los  
31 pacientes, además las familias, y el personal médico, todos los proveedores y empresas  
32 externas con las que el hospital trabaja, los estudiantes en prácticas como yo, todo el  
33 conjunto de voluntarios y asociaciones son las que colabora, y además los colegios de  
34 profesionales también serían.

STK\_entrev

35 **¿Cuáles son las principales demandas y/o preocupaciones de los diferentes**  
36 **stakeholders en el hospital?** Mira cuando un individuo tiene cualquier tipo de  
37 problema o demanda como tú me dices, puede contactar con el hospital a través de

38 consultas externas, o mediante el servicio de urgencias. Las preocupaciones de manera  
39 general es la atención diría yo, y de manera particular...pues...te podría decir cosas  
40 como la supresión de los tiempos de espera o las instalaciones del hospital pero ya te  
41 digo que no sé qué más decirte, esto es sólo mi opinión. STK\_preocup

42 **5.- ¿El Hospital dispone de algún método para averiguar cuáles son las**  
43 **preocupaciones de los distintos grupos de interés?** Sí, dentro de la página web existe  
44 un apartado de solicitudes creo que se llama en el que el paciente o usuario en general  
45 puede hacer cualquier tipo de reclamación o sugerencia. STK\_nec\_met

46 **¿Me podrías decir hasta qué punto es importante la toma de decisiones de los**  
47 **pacientes dentro del hospital?** Pues yo que he sido parte del equipo que está  
48 realizando la memoria de RSC del hospital y conozco la misión, visión y valores del  
49 hospital... se pretende conseguir que los usuarios tengan el derecho de participación en  
50 la salud pública y también contar siempre con todas las asociaciones de pacientes. Que  
51 por cierto en la web también hay otro apartado que se llama participación creo. STK\_impopor\_decis

52 **Vale vale, gracias y, ¿Cómo atiende dichas demandas? Es decir, ¿Existe algún tipo**  
53 **de prioridad que clasifique los casos más prioritarios?, y ¿podría ponerme algún**  
54 **ejemplo?** Pues mira, la atención del hospital está dividida en atención primaria y  
55 atención especializada. Los usuarios contactan con el hospital a través del teléfono o en  
56 la página web del hospital. La atención primaria digamos que se centra digamos en el  
57 primer contacto con los pacientes y sus familias y que se centra en dar servicios como la  
58 prevención, el tratamiento o la rehabilitación mediante una atención integral. Luego,  
59 como te he dicho la atención especializada es más terapéutica o diagnóstica donde el  
60 paciente ya lleva un tratamiento más continuado, y respecto a la otra pregunta, te diría  
61 que no... para el hospital público cada paciente debe ser tratado de manera integral e  
62 individual. STK\_atenc\_nec  
STK\_priori

63 **7.- La RSC, se divide en tres dimensiones y mi proyecto se centra en dos de ellas.**  
64 **La social y la medioambiental: ¿Cuáles son las principales actividades o**  
65 **programas de carácter social que lleva a cabo el Hospital?** Pues sociales lleva  
66 muchísimos programas continuamente, algunos puntuales y otros que se desarrollan  
67 durante un periodo. Te puedo decir algunos como el que más repercusión ha tenido que  
68 es el programa 12 meses 12 causas que lo puedes encontrar bien explicado en la web del  
69 hospital. Yo además soy voluntaria en la Cruz roja por lo tanto paso muchas horas  
70 además de las prácticas por aquí, sobre todo en el hospital materno infantil, y siempre  
71 siempre hay alguna actividad, por ejemplo... programas de cine, exposiciones, un  
72 programa que se llama cafetería con un diseño para todos, fiestas...no se...mesas  
73 informativas, conferencias para los profesionales o formación...¿bien? Sobre todo uno  
74 de los objetivos del hospital es sensibilizar a las personas de lo importante que es la  
75 atención y los cuidados para una salud de calidad. ACC\_soc

76 **8.- Y desde la dimensión medioambiental de la RSC, ¿cuáles son los principales**  
77 **impactos medioambientales del hospital?** Pues esto lo desconozco, pero sí que en la

78 memoria hemos hecho una sección que todavía está en blanco sobre la gestión del agua, ACC\_ma\_impac  
79 de la luz, la contaminación acústica o atmosférica, entonces yo creo que la preocupación  
80 irá un poco por ahí, pero realmente no tengo información sobre eso...no tengo ni idea si  
81 esta contabilizado

82 **9.- ¿El hospital toma algún tipo de medida para controlar sus impactos**  
83 **medioambientales? ¿Qué hace a este respecto el hospital?** Pues esta parte se está  
84 haciendo ahora en la memoria y estamos con la recogida de toda la información, pero te  
85 podría decir todo lo que conlleva la gestión de residuos que pretende proteger u mejorar  
86 el medio ambiente. Lo que se quiere con esto es educar y sensibilizar como ya te he  
87 dicho la utilización de los recursos que tiene el hospital siempre por supuesto dentro de ACC\_ma\_control  
88 la legalidad. ¿y cómo lo hace? Pues sé que existe una recepción telefónica para todo  
89 tipo de consultas y además todos los contenedores llevan su etiqueta además creo que  
90 existe un manual donde sale todo explicado. Lo que no sé si eso sale reflejado en la  
91 web. **Muy bien no te preocupes ya lo investigaré, pero tranquila que me has dado**  
92 **mucha información**

93 **Una forma de medir hasta qué punto una institución realiza acciones de RSC es la**  
94 **obtención de algún premio o la consecución de alguna acreditación que avale sus**  
95 **acciones sociales y medioambientales. En este sentido, ¿El hospital posee algún**  
96 **tipo de sello medioambiental? ¿Algún premio o reconocimiento? Sí, sí sí tiene**  
97 muchísimos premios tanto sociales como médicos. Algunos son reconocimientos y otros  
98 con valor económico. ¿Y recuerdas alguno así relevante? Pues de memoria no porque  
99 son muchos, pero como sabía que venias a realizarme la entrevista me he abierto la  
100 memoria y puedo leerte algunos como de radiología, oftalmología, premio de  
101 comunicación en el congreso de enfermedades cardiovasculares, premio en buenas  
102 prácticas de atención, y la verdad es que podría seguir...premio aragoneses del año en la  
103 categoría de ciencia e investigación, también por el proyecto 12 meses 12 causas...y  
104 muchísimos más tengo aquí la verdad. ACC\_psr

105 **Los hospitales, como las empresas, realizan acciones de comunicación donde dejan**  
106 **ver al público las acciones que realiza mediante eventos, redes sociales, campañas**  
107 **de comunicación, etc. ¿Qué hace el HUMS para comunicar o difundir sus distintas**  
108 **acciones de RSC?** Pues todas las acciones se difunden a través de sus página web, que  
109 es salud informa, también por la intranet, y luego alguna red social del 12 meses 12 COM\_canal  
110 causas y luego ya toda la cartelería repartida por el hospital

111 **12.- ¿El Hospital dispone de Memoria de Sostenibilidad? ¿Por qué? Sí pero todavía**  
112 no ha salido a la luz, creo que ya saldrá para el año que viene, de todas formas hasta  
113 ahora no se ha realizado. Es necesario documentar todos los aspectos sociales.  
114 Medioambientales y económicos, no solo para ser transparentes con la sociedad sino COM\_memor  
115 además para que todo el mundo se a consciente de las acciones que lleva a cabo el  
116 hospital.

- 117 **Muy bien, y con las medidas de comunicación que se están haciendo, cree que la**  
118 **sociedad aragonesa conoce las acciones que realiza el Hospital en materias de**  
119 **RSC? No creo la verdad, de hecho el impacto es bastante bajo, de hecho pienso que**  
120 **deberían establecerse otros sistemas para darse mejor a conocer, el hospital está muy** COM\_stk\_conoc  
121 **retrasado en lo que respecta a la comunicación de las acciones que realiza.**
- 122 **¿Cómo cree que podría mejorar el hospital su política de comunicación? Creando** COM\_mejora  
123 **un departamento específico de comunicación y rsc y profesionales del sector.**
- 124 **15.- ¿Qué medidas podría tomar el hospital de cara a mejorar sus acciones de**  
125 **RSC? Pues, como está empezando a realizar acciones de este tipo, se pueden realizar**  
126 **diversidad de más acciones para mejorar las que ya existen, de todas formas para ir** STK\_sug\_fut  
127 **empezando van bastante bien.**
- 128

## **ANEXO 6. RESUMEN DE LAS PRIMERAS IMPRESIONES DE LAS ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD**

### **Entrevista 1. Subdirección de gestión, participación y ciudadanía del Hospital Universitario Miguel Servet.**

En primer lugar, me gustaría destacar mi entusiasmo por realizar la primera entrevista, ya que a priori contaba con que la persona a la que iba a hacérsela iba a darme mucha de la información que necesitaba para mi estudio ya que es la responsable de gestionar todas aquellas acciones medio ambientales y sociales que se llevan a cabo en el hospital. Mi primera impresión fue sin duda su profesionalidad a la hora de recibir la entrevista, fue muy puntual y abandonó todo su trabajo para centrarse en mis preguntas. El ambiente era muy cómodo, y antes de comenzar la entrevista me anticipó que se estaba haciendo la memoria de sostenibilidad. Una vez comenzada la entrevista mi sensación fue que la entrevistada tenía muy claro que decir en cada una de las preguntas. Fue clara y concisa en cada respuesta por lo que al terminar estuve muy satisfecha.

### **Entrevista 2. Responsable de comunicación en el Hums**

La primera entrevista me llevó a obtener en el mismo día la segunda, la responsable del departamento de comunicación. Para mí era fundamental esta entrevista y fue la subdirectora quien me facilitó su contacto. Acudí nada más terminar la primera entrevista y mi primera sensación fue la familiaridad y de confianza en el trato. En esta segunda entrevista sí que hubo en algún momento que reubicar a la entrevistada ya se dispersaba en contar detalles que no eran tan relevantes para la entrevista, al finalizar la entrevista continuamos hablando durante un largo tiempo de temas actuales como la falta de presupuestos públicos o la igualdad de oportunidades para ambos sexos en el ambiente laboral.

### **Entrevista 3. Voluntario ASPANOA**

A continuación, fui a pasearme por algunas de las salas del hospital materno – infantil y observar algunas de las acciones que me habían explicado las entrevistadas anteriores. Fue en la sala Cyberaula donde le propuse a un voluntariado que me transmitió desde el primer momento buenas vibraciones. Él aceptó con mucho gusto y comenzamos la entrevista. Mi primera sensación fue amabilidad y el gran amor por los niños y la labor que hacía. Al comienzo estaba nervioso pero fue cogiendo confianza pudiendo entrar en opiniones personales o incluso críticas. Respecto al hospital recalcó en varias ocasiones las buenas prácticas que realiza y lo bien que



#### **Entrevista 4. Enfermera hospital materno – infantil**

Esta entrevista se realizó el mismo día y fue concertada con antelación. Conocía el concepto de responsabilidad social corporativa pero no todos los ámbitos que abarcaba. Para mi estudio era muy interesante entrevistar a un profesional del hospital que estuviese al margen de las acciones sociales y medio ambientales que se realizaban para estudiar su conocimiento del tema. Antes de comenzar la grabación me anticipó que igual no podía responderme con claridad a todas las preguntas ya que le introduje en el tema de mi estudio y me comentó que desconocía algunos aspectos. Durante la entrevista, mi sensación fue un poco incomoda en el sentido de que me estaba aportando poca información respecto a las entrevistas anteriores y parecía que quería terminar cuanto antes. Conocía algunas de las acciones sociales que se realizaban en el hospital materno – infantil pero sin entrar en profundidad y siempre desde su experiencia y profesional y opinión personal.

#### **Entrevista 5. Responsable del departamento de gestión de residuos y contrataciones externas**

Debido a que las anteriores entrevistas me habían proporcionado más información del ámbito social que del medioambiental, concerté esta entrevista para cubrir este segundo ámbito. Mi primera sensación fue su seriedad al hablar sobre el tema y me sorprendió su desconocimiento en algunas de mis preguntas. Al entrar en el contenido de medio ambiente existía un dominio del tema en cuestión pero su conocimiento respecto a las acciones e impactos medio ambientales que realiza el hospital se centró únicamente en el cumplimiento de las normas de gestión de los residuos. A finalizar la entrevista me enseñó alguno de los manuales explicativos así como contenidos de la intranet.

#### **Entrevista 6. Estudiante de periodismo en prácticas**

Para finalizar con mi investigación, le realicé la última entrevista a la estudiante en prácticas responsable de la realización de la memoria de sostenibilidad que ha puesto en marcha el hospital, por lo que su conocimiento prácticamente en todas las preguntas. Ella tenía la memoria a su disposición durante la entrevista y accedió a ella cuando le pregunté sobre los premios o reconocimientos en el ámbito social y medio ambiental que había recibido el hospital.

## ANEXO 7. TABLA DE COFICACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

Categorías	Subcategorías	Descripción	Código
Responsabilidad social Corporativa	Definición	Definición de RSC del entrevistado	<b>RSC_def</b>
	Comienzo RSC HUMS	Nacimiento estrategias RSC en el HUMS	<b>RSC_estg_hums</b>
	Mejora de acciones de RSC	Sugerencias para la mejora de las acciones de RSC en el futuro	<b>RSC_sug_fut</b>
Stakeholders (grupos de interés)	Stakeholders	Stakeholders según el entrevistado	<b>STK_entrev</b>
	Preocupaciones	Cuáles son las necesidades o preocupaciones	<b>STK_preocup</b>
	Método	Método para averiguar cuáles son las necesidades	<b>STK_nec_met</b>
	Demandas y necesidades	cómo atiende las necesidades de los stakeholders	<b>STK_atenc_nec</b>
	Prioridad	Prioridad de atención sociosanitaria entre los dif. Stakeholders	<b>STK_priori</b>
	Toma de decisiones	Importancia de la decisión del paciente para el hospital	<b>STK_impor_decis</b>
Acciones de RSC y buenas prácticas	Dimensión Social	Acciones y programas de carácter social del HUMS	<b>ACC_soc</b>
	Dimensión Medio ambiental	Impactos medio ambientales que tiene el HUMS	<b>ACC_ma_impacto</b>
		Medidas para controlar esos impactos	<b>ACC_ma_control</b>
Comunicación	Premios, sellos o reconocimientos		<b>ACC_psr</b>
	Canales de comunicación	Canales donde difunde sus acciones de RSC	<b>COM_canal</b>
	Acciones de comunicación	Acciones de comunicación	<b>COM_acc</b>
	Memoria	Dispone de Memoria de sostenibilidad	<b>COM_memor</b>
	Stakeholders	Se tiene conocimiento de las acciones de RSC del HUMS	<b>COM_stk_conoc</b>
Mejora de prácticas	Necesidades para mejorar la comuniación del HUMS	<b>COM_Mejoras</b>	

**Tabla 8. Tabla de codificación de las entevistas**

ANEXO 9. MATRIZ DE RESULTADOS

RSC	ENTREVISTA 1	ENTREVISTA 2	ENTREVISTA 3	ENTREVISTA 4	ENTREVISTA 5	ENTREVISTA 6	RESULTADOS
Definición	"Implica un cambio en el estilo de gobernanza de la institución del hospital [...] recoge aspectos como la política de personal, la comunicación, el medio ambiente y la sostenibilidad". (14-16).	"Una manera de contribuir a la mejora de la sociedad [...] evitando desigualdades, mejorando el medio ambiente" (16-20).	"No hace mucho leí en una revista [...] muchas empresas había optado por cambiar poco a poco su dinámica de gestión y de organización para comprometerse un poco más con la sociedad, con sus trabajadores, haciendo como... iniciativas para mejorar el medio ambiente, contaminar menos y cosas así..." (15-19)	"...entiendo la responsabilidad que tienen las empresas, en este caso serían los hospitales, de administrar todos los recursos que están disponibles para mejorar la calidad asistencial en los pacientes para mejorar su responsabilidad con el medio ambiente a la vez que realizan las acciones, etc." (16-20).	"Yo por responsabilidad social corporativa entiendo todo el conjunto de impactos tanto positivos como negativos que tiene la actividad y la gestión de una empresa" (16-18).	"Consiste en una estrategia empresarial que mide y controla los impactos que genera dentro de sus actividades, tanto a la sociedad como a la Tierra. Digamos que es una manera particular de actuar, a través de valores como la transparencia o el respeto por los demás" (14-17).	<b>En terminos generales, los entrevistados conocen la definición de Responsabilidad social corporativa y las distintas áreas que engloba. Algunas respuestas fueron más técnicas y otras más coloquiales</b>
Cómo surgió la idea de realizar estrategias de RSC	"Ya se hace y se viene haciendo desde hace años y aprovechamos la oportunidad que nos brindaba la nueva ley de contratación de la Adm. Pública y la ley de transparencia" (18-20). "La RSC va intrínseca a nuestra propia actividad [...] formamos también al futuro capital humano" (116-117).	"Desde sanidad ya se hace porque pretende ayudar en la salud"(22). "Creo que siempre ha habido indirectamente pero sin conciencia de que estábamos haciendo eso" (27-28). " Con la nueva gerencia y la subdirección yo creo que se empezó a dar contenido".	"Pues no tengo ni idea [...] ASPANOA pero esetá fundada desde 1988, lo que no se si desde ese momento comenzó a colaborar con el Servet, imagino yo que sí... De todas formas el hospital Miguel Servet lleva muchos años colaborando con todo tipo de asociaciones" (23-27). "...yo creo que desde siempre se ha trabajado aquí de esta manera" (43).	"Pues la verdad que como llevo tan solo cuatro años sólo trabajando y menos de un año en el Miguel Servet no tengo mucha idea de cómo surgió." (21-23).	"...tendríamos que remontamos años atrás porque todas estas medidas ya llevan realizándose muchos años y surgió un poco de lo que la sociedad demandaba" (20-22).	"...debían mejorar su imagen con respecto a la sociedad ya que los hospitales públicos cuentan con muchos huecos vacíos y malas críticas por parte de la sociedad debido a largas esperas, malas instalaciones, [...] la RSC es algo que se ha puesto de moda actualmente imagino que un gran hospital como es el Miguel Servet tiene que contar con esa parte humana" (19-24).	<b>La RSC del hospital surgió tras una necesidad de cambio de imagen y la nueva ley de Adm. Pública y Ley de transparencia. Las acciones de RSC se realizan desde hace muchos años pero sin conocimiento de que eso se denomina RSC</b>
Propuestas de mejora en las acciones de RSC	"Dotar o crear un pequeño observatorio [...] en el que estuvieran representados todos los grupos de interés y luego dotarles de un mínimo de personal y presupuesto, la RSC es todo y requiere recursos"(131-134). "No hay que descuidar que el HUMS es un hospital universitario [...] pilar muy importante dentro de la RSC, el de formación, investigación y docencia". (117-120).	"Tenemos que hacer más conciencia interna, más comunicación interna, más convencer a nuestros compañeros de la importancia de la RSC" (184). "Que se dediquen impuestos a eso" (49). "...hay cosas que tendría que responder enfermería. Esto es un tema interno que nosotros tenemos ue ir elaborando muy lentamente poco a poco per ocio que tiene que estar ahí" (166-168). "Temas de igualdad de género" (158).	"Echo en falta primero que en colectivo de tercera edad hay muy poquísima intervención, que todo se enfoca a infancia y juventud principalmente, [...] estaría muy bien crear un red de tejido social en el que incluya la sensibilización y visibilización de estas situaciones , es decir, que no solo se intervenga para ocupar y apaliar algo dentro del hospital sino que se utilicen todas estas medidas para sensibilizar a la población, para animar a las nuevas generaciones, para hacer otras actividades inclusivas, para visibilizar toda esta situación y que a gente ya de entrada, pues eso, los niños adolescentes que se sensibilicen con esta situación" (173-180). "que todos los recursos humanos en un 80% se dedican a la administración , justificación de todos estos recursos subvencionados , en cambio en trabajo de campo para realizar las acciones e intervenciones sociales hay muy poco porcentaje de los recursos humanos" (186-189).	"...igual hay gran diferencia entre las ayudas, que me parece estupendo todo lo que reciben los niños pero se podría mejorar respecto a los ancianos o a los pacientes, ya no tienen por qué ser geriátricos sino pacientes crónicos que pasan mucho más tiempo en el hospital igual los tenemos un poco más olvidados, entonces en cuanto a lo social pues eso, y medio ambiental pues no lo sé imagino que sí se podrán hacer más cosas" (110-115).	"...estamos al pendiente de cambiar la planificación [...] y es precisamente por esto. Pero yo que llevo toda la administración de esto y se toda la cantidad que se produce...uf... yo creo que sobre todo se debería tomar una medida ya no tanto en la gestión de la trazabilidad de los residuos si no un poco a la reducción de estos...a no gastar tanto" (91-96).	"Como está empezando a realizar acciones de este tipo, se pueden realizar diversidad de más acciones para mejorar las que ya existen, de todas formas para ir empezando van bastante bien" 8125-127).	<b>De cara al futuro, algunas de las propuestas de mejora son: que se dispongan de mayores recursos y presupuesto para ampliar el número de acciones, que estén representados todos los grupos de interés, destacando el colectivo de la tercera edad que se recalca en varias ocasiones que está un poco olvidado, que se realice conciencia interna mediante comunicación y mayor sensibilización tanto a profesionales como a la población y nuevas generaciones</b>
STK	ENTREVISTA 1	ENTREVISTA 2	ENTREVISTA 3	ENTREVISTA 4	ENTREVISTA 5	ENTREVISTA 6	RESULTADOS
Stakeholders según el entrevistado	"Todas las asociaciones de pacientes, la Universidad, [...] todas las ONGs [...], todos los proveedores, [...] nuestros consejos de salud, [...] representantes de las instituciones educativas, de los sindicatos, de las asociaciones de vecinos [...] todos los ciudadanos". (26-33).	"Son las asociaciones, que representan a la sociedad"(35). "Cada servicio también es beneficiario de esas acciones" (37). "El paciente final es el más claro, los consejos de salud, la ciudadanía, y otro grupo de interés podría ser los propios profesionales, por ejemplo los grupos de investigadores" (43-45).	"...porque lo más importante aquí sin duda son los pacientes, bueno y todos los profesionales, sin ellos nada podría hacerse" (27-29). "Los pacientes [...] las familias, los profesionales, los voluntarios, estudiantes en prácticas [...] serán los futuros profesionales aquí. [...] comunidad global" (46-49).	"...los grupos de interés serán los pacientes, también serán los trabajadores, incluso también podrían ser los estudiantes de prácticas" (27-29).	"Serían los trabajadores del hospital, los proveedores, es decir, las empresas externas con las que trabajamos y sobre todo la sociedad, que en este caso, pues sería la comunidad local" (26-28)	"Todos los pacientes, además las familias, y el personal médico, todos los proveedores y empresas externas con las que el hospital trabaja, los estudiantes en prácticas como yo, todo el conjunto de voluntarios y asociaciones son las que colabora, y además los colegios de profesionales también serían" (31-34).	<b>Asociaciones de pacientes, las ONGs, sindicatos, pacientes proveedores, y empresas externas, profesionales, voluntarios, colegios de profesionales, estudiantes prácticas y comunidad local y global</b>
Preocupaciones	"Mejorar la comunicación interna y externa con todos ellos" (35-37).	"Darles visibilidad". (46).	"...sentirse escuchado [...] que sientan que no están solos [...] ue están arrojados por las asociaciones[...] que todo sea un poco más fácil [...] como paciente [...] reducir los tiempos de espera" (54-60). "los profesionales [...] le interesa sentirse respetado por su trabajo y tener buena relación con sus compañeros [...] la asistencia y que haya solución y también que las instalaciones sean adecuadas para cada paciente...que todo esté adaptado para personas mayores o problemas físicos" (65-73).	-----	"Pues sobre todo te diría que sentirse escuchados" (30)	"Las preocupaciones de manera general es la atención diría yo, y de manera particular...pues...te podría decir cosas como la supresión de los tiempos de espera o las instalaciones del hospital" (38-41).	<b>Dar visibilidad a todos los stakeholders para que se sientan escuchados y mejorar la comunicación interna y externa. En cuanto a los usuarios, las preocupaciones son la atención y asistencia integral, la supresión de tiempos de espera, y que las instalaciones estén adaptadas a todo tipo de públicos</b>
Método de averiguar las necesidades de los stakeholders	"Con la población en general desde los consejos de salud de cada zona, con nuestros trabajadores a través de los comités de sugerencia y de la junta de personal, con los pacientes a través de los servicios de atención al usuario y con nuestros proveedores a través de la página del Gobierno de Aragón". "Ahora hay un grupo que mide a experiencia del paciente" (62).	"Hay un servicio de atención al usuario, ese servicio puede detectar cuáles son la mayoría de las quejas, la mayoría de las peticiones"(56-57). "A través de la comunicación también podemos ver cosas y a través del día a día" (58-59). "Hay un montón en las que podemos confiar y saber qué representan de los ciudadanos" (72-73).	"sé que tienen un servicio de atención al paciente donde recogen opiniones, las conozco porque [...] nos tenemos que poner en contacto con ellas [...] por la charlas que he ido, miramos la asistencia, contamos cuánta gente viene e incluso en algún taller o cosas a las que he ido se han dado algún cuestionario..." (75-82).	"por mi experiencia me doy cuenta de que se recibe siempre una atención muy integral en todos los sentidos hacia el paciente, así que me imagino que de alguna manera estudiarán todo esto (34-35).	"No, no lo sé, en eso no te puedo ayudar, eso lo sabrá más la subdirección" (32-33)	"Dentro de la página web existe un apartado de solicitudes creo que se llama en el que el paciente o usuario en general puede hacer cualquier tipo de reclamación o sugerencia" (43-45).	<b>Mediante los consejos de salud, los comités de sugerencia, los servicios de atención al usuario que aparecen en la web como solicitudes, reclamaciones o sugerencias, a través de la página Gobierno de Aragón. A través de las acciones de comunicación. Midiendo la asistencia a los talleres o conferencias, y midiendo la experiencia del paciente</b>

<b>Atención de las necesidades</b>	"Incorporamos a los grupos de trabajo a las asociaciones de pacientes o a los representantes de los ciudadanos" (48-49). "Les dotamos de nuestros espacios y nuestro apoyo técnico para que les sirva de altavoz" (67-68).	"Nos apoyamos en las asociaciones de pacientes porque es un instrumento muy bueno"(64-65). "[...]Con atender sus demandas estamos saturados" (54-55).	"Los médicos, las enfermeras, los psicólogos, nosotros...se implican tantísimo...siempre están pendientes de si necesitamos alguna sala para charlas o cualquier tipo de material" (38-40). Todos los profesionales debemos hacer que la estancia en el hospital, sus cuidados y atención sean lo mejor posible" (63-64). "el hospital está muy pendiente de todo" (88). "yo sinceramente creo que el hospital responde bastante bien" (93).	"por mi experiencia me doy cuenta de que se recibe siempre una atención muy integral en todos los sentidos hacia el paciente, así que me imagino que de alguna manera estudiarán todo esto porque el paciente siempre está muy bien atendido en todos los ámbitos, no solamente en el ámbito sanitario ni no también humano" (34-37)	"el hospital y en concreto ni departamento se encarga de llevar a raja tabla la gestión de residuos sobre todo peligrosos de manera efectiva con el fin de reducir riesgos o accidentes" (34-36).	"La atención del hospital está dividida en atención primaria y atención especializada. Los usuarios contactan con el hospital a través del teléfono o en la página web del hospital. La atención primaria digamos que se centra digamos en el primer contacto con los pacientes y sus familias y que se centra en dar servicios como la prevención, el tratamiento o la rehabilitación mediante una atención integral. Luego, como te he dicho la atención especializada es más terapéutica o diagnóstica donde el paciente ya lleva un tratamiento más continuado" (54-60).	<b>Se atiende a las necesidades de los stakeholders de manera integral a través de las asociaciones de pacientes mediante apoyo técnico y escuchando sus demandas , a los pacientes mediante controles de prevención, tratamiento y rehabilitación , terapias y diagnósticos. El objetivo principal es que la estancia, la atención y los cuidados sean los mejores posibles</b>
<b>Prioridad de atención sociosanitaria entre unos stakeholders y otros</b>	"Para las obras de la cafetería incluimos en el equipo de trabajo a CERMI que aglutina a 23 entidades de personas con alguna discapacidad física psíquica o sensorial". "En el mes de la lucha contra el cáncer invitamos a las 13 asociaciones de pacientes oncológicos de Aragón" (70-71).	-----	"...no creo que exista ningún tipo de prioridad, bueno sí, los pacientes oncológicos igual si tienen mayor prioridad como dices y más si son niños...pero todos los pacientes deben ser tratados por igual." (85-87).	"...no estoy muy informada en este sentido, no sé si existe algún método para valorar la prioridad entre un paciente y otro pero bueno, sí que entiendo que siempre hay grupos [...] pues en cuanto a los niños[...] los pacientes oncológicos, creo que tendrían más prioridad frente a otros aunque siempre todos los pacientes deben recibir una atención integral. (39-45).	"...pues la verdad es que no...yo creo que todos los pacientes son tratados de la misma manera." (38-39).	"Te diría que no... para el hospital público cada paciente debe ser tratado de manera integral e individual" (60-62).	<b>Todos los stakeholders incluidos los diferentes tipos de pacientes deben recibir la misma atención por lo que no existe prioridad, se destaca la importancia de los pacientes oncológicos. En el aspecto social, cuando se realiza cualquier tipo de acción de una causa concreta se reúne a todas las asociaciones destinadas a ese fin</b>
<b>Toma de decisiones</b>	"La asociación CERMI [...] ellos son los que trazaron el mapa de accesibilidad de la cafetería nueva y están trabajando ahora con nosotros en el diseño del mapa de accesibilidad del hospital" (54-57).	"Creo que tenemos que ir un poquito más allá" (56).	-----	"...imagino que es muy important cualquier decisión que tome el paciente [...] toda decisión influirá de manera muy importante al hospital [...] la última palabra de decisión siempre la va tener el paciente o sus familiares" (46-52)	-----	"Se pretende conseguir que los usuarios tengan el derecho de participación en la salud pública y también contar siempre con todas las asociaciones de pacientes. Que por cierto en la web también hay otro apartado que se llama participación creo" (48-51).	<b>Es fundamental la opinión y decisión de los stakeholders, sobre todo de los pacientes donde se pretende que tengan el derecho de participación en salud. También se considera que se les podría tener en cuenta más aún.</b>

ACC	ENTREVISTA 1	ENTREVISTA 2	ENTREVISTA 3	ENTREVISTA 4	ENTREVISTA 5	ENTREVISTA 6	RESULTADOS
<b>Acciones y programas de carácter social</b>	"Realizamos muchas acciones de humanización"(61-62). "Ahora hay un grupo que mide la experiencia del paciente" (61-62). "Tenemos una campaña de sensibilización que se llama 12 meses 12 causas para prevenir y alfabetizar en salud"(64-65). "Jornadas de información, cursos" (68-69).	"Cada servicio médico". "La que más impacto ha tenido el último año ha sido el programa 12 meses 12 causas"(78-79). "Hay muchos profesionales de aquí que dedican sus vacaciones y su tiempo libre para hacer programas de sanidad en Malawi o Latinoamérica [...] "(82-87). "Te permito vacaciones, te guardo el puesto aunque te vayas ya seas eventual o interina" (91-92).	"...mejorar la calidad de vida de los pacientes y familiares [...] viene bien algún externo que te amenice la tarde, o que te ayude de manera psicológica siempre que lo necesites [...] nos dedicamos más a entretenerlos y divertirlos" (29-33). "el hospital realiza muchas acciones [...] en concreto te pudo hablar de un proyecto que se llama 12 meses 12 causas ..." (97-100). "el hospital infantil se hizo una zona así... muy futurista que llaman "ciberaula" y bueno es para que los niños desconecten un poco de la realidad y se diviertan [...] han pintado todas las escaleras con dibujos infantiles [...] cantantes cuando hacen un concierto aquí" (107-111). "todas las charlas, conferencias, talleres, las mesas informativas que se hacen todos los meses" (112-114). "Clowntingos" que son unos payasos que vienen a divertir a los niños" (150-151).	"...voluntariado de musicoterapia, vienen los payasos, luego está el tema que creo que está promovido por la Caixa de Cyberaula que pueden ir los niños allí a recibir clases y hay profesores voluntarios y pueden estar ahí con el internet, así que en ese sentido en el hospital materno infantil hay bastantes programas sociales" (58-62). incluso lo he podido ver en la tele es el programa 12 meses 12 causas que bueno se centra cada mes en una causa y ponen un poco todos los medios para esto" (64-65).	"La empresa que lleva todo el tema del mantenimiento de jardines y la recogida de residuos[...] contrata gente con algún tipo de discapacidad o limitación y también gente con exclusión social. [...] estamos muy pendientes de aspectos como la prevención de riesgos laborales para poder proteger la seguridad y la salud de los profesionales. [...] se realizan controles periódicos de salud a los trabajadores, así como que esté actualizada toda la programación de vacunación d cada uno, por su puesto ellos disponen de consultas internas donde se les atiende y se les asesora de cualquier duda que tengan. [...] exámenes de los riesgos en cada puesto de trabajo... O planes de evacuación... o por ejemplo cada vez que hay cualquier tipo de accidente se investiga su causa y se intenta corregir para que no vuelva a ocurrir" (42-55).	"El que más repercusión ha tenido que es el programa 12 meses 12 causas [...] siempre siempre hay alguna actividad. [...] programas de cine, exposiciones, un programa que se llama cafetería con un diseño para todos, fiestas...no se...mesas informativas, conferencias para los profesionales o formación..." (66-73).	<b>Se tiene conocimiento de muchas de las acciones sociales. Se destaca como importante el programa 12 meses 12 causas con el objetivo de prevenir, sensibilizar y alfabetizar en salud que se centra en una causa cada mes y se realizan jornadas de información. Voluntariados e instalaciones para mejorar la estancia de los pacientes, contratación externa a discapacitados, mesas informativas, conferencias y formaciones a los profesionales de salud</b>
<b>Impactos medioambientales</b>	"La huella de carbono no la tenemos calculada"(75-76). "Nuestro impacto es considerable"(78). "Por aquí pasan mas de 20.000 personas diarias" (77).	"Cuando llegué aquí empezó a haber una conciencia de que el hospital contamina mucho, aquí se gasta mucho, las cosas como son (101-103)".	"Es un hospital enorme donde están encendidas las luces, las calefacciones, todo el agua que se gasta madre mía... y toda la electricidad 24h, eso consume muchísimo. [...] me imagino que el gasto será muchísimo y todo lo que se tira de tema bandas, gasas, pañales, jeringuillas y cosas así también" (118-123)	"...si no estuviese comprometido el hospital con una buena administración con lo que es la clasificación de los residuos pues podría tener un gran impacto medioambiental, digo yo" (70-71).	"...toda la cantidad de volumen de residuos que se consumen de manera diaria. [...] Por otro lado, al ser un edificio tan grande conlleva mucho gasto tanto en luz como en agua por ejemplo" (57-60)	"Lo desconozco, pero sí que en la memoria hemos hecho una sección que todavía está en blanco sobre la gestión del agua, de la luz, la contaminación acústica o atmosférica, entonces yo creo que la preocupación irá un poco por ahí" (77-80).	<b>El impacto negativo es considerable por las dimensiones del hospital y su afluencia, gasto material, de luz, de agua, la contaminación acústica y atmosférica per se desconoce si está contabilizado.</b>
<b>Medidas para respetar el medio ambiente</b>	"Lo primero cumplir la Ley [...] realizamos campañas de sensibilización medio ambiental, también realizamos toda la gestión de residuos que cumple la ISO de forma adecuada y luego realizamos campañas con nuestro personal para promover el uso del transporte público, el uso adecuado de luces, del papel, del agua, etc." "Estamos adquiriendo coches eléctricos"(79-86).	"Se empezaron a tomar medidas de luces [...] se ha hecho muchos puntos de reciclaje, de reutilización que hay en los distintos puntos del hospital para pilas, para toners de las impresoras". "Las medidas de mantenimiento que son quizás con las que más se ahorra, pues eso, iluminación, agua, calefacción, etc [...] en primaria ha habido que cambiar coches [...] se han comprado comprado eléctricos" (103-115).	"estoy seguro que sus medios tomarán pero yo decirte cosas concretas no tengo ni idea. El tema de reciclaje sí que tendrán un sistema muy preciso con todo lo que se gasta" (126-127). "...hay contenedores para pilas, cuando vas a hacerte un análisis o ves a la de limpieza lo tiene todo separado muy bien" (137-138).	"casi siempre se informa a todos los profesionales de cómo se deben clasificar los residuos y en el hospital contamos con distintos contenedores que por colores nos distinguen la manera en que tenemos que clasificar cada uno de los instrumentos que utilizamos, ya sea pues materiales orgánicos, punzantes, material de escritorio, cada uno lleva su contenedor para clasificar todos estos residuos" (74-78).	"El hospital dispone de una exhaustiva clasificación de los residuos. Cada trabajador debe conocer los tipos de residuos que hay... pues si son orgánicos, o si son peligrosos y demás. Nosotros llevamos un sistema de gestión avanzada, es decir, ha llegado un punto donde veíamos necesario reciclar cada uno de los contenedores, son contenedores de plástico de diferentes tamaños, que bueno, cuando se llena lo recoge la empresa con la que trabajamos, higieniza el contenedor y lo vuelve a traer.(62-68).	"Todo lo que conlleva la gestión de residuos que pretende proteger u mejorar el medio ambiente. Lo que se quiere con esto es educar y sensibilizar como ya te he dicho la utilización de los recursos que tiene el hospital siempre por supuesto dentro de la legalidad" (85-88).	<b>Las medidas que se toman en primer lugar es el cumplimiento de las normas ISO . En cuanto acciones destacamos la gestión adecuada de los residuos y una educación hacia los trabajadores mediante manuales o carteles donde se explica el uso correcto de los recursos y su retirada. Se reciclan los contenedores, pilas y toners de impresora, se está en proceso de cambiar los vehículos a eléctricos, se realizan campañas que promueven el uso del transporte público.</b>
<b>Premios, sellos o reconocimientos</b>	"Nosotros utilizamos en nuestros modelos de calidad las ISOS y el modelo EFQM". "Hemos tenido muchísimos premios y reconocimientos [...] de carácter más institucional y otros de carácter social. Nos han premiado medios de comunicación, recibimos el premio de Aragoneses del año por el proyecto 12 meses 12 causas, y podría decirte que a lo largo de cada semestre tenemos una emdia de unos 40 o 50 premios" (92-100).	"No lo sé, creo que algún premio sí habra recibido [...]. recibió el premio de Aragoneses del año, luego también en un Hospital de Madrid [...], también hubo una mención a la RSC desarrollada aquí, pero ya un sello no lo sé" (120-124).	"seguro que como institución pública que es cumple una normativa de gestión de lo que gasta y tira pero ya sobre premios no tengo ni idea" (134-136).	"Pues la verdad es que no estoy informada sobre eso [...] pero la verdad que no te puedo decir si exactamente ha recibido algún premio" (82-85).	"Pues no lo sé la verdad, no tengo ni idea" (72-73).	Sí, sí sí tiene muchísimos premios tanto sociales como médicos. Algunos son reconocimientos y otros con valor económico, [...] algunos como de radiología, oftalmología, premio de comunicación en el congreso de enfermedades cardiovasculares, premio en buenas prácticas de atención, y la verdad es que podría seguir... premio Aragoneses del año en la categoría de ciencia e investigación, también por el proyecto 12 meses 12 causas... y muchísimos más " (96-103).	<b>Sólo tres de los entrevistados conocían que el hospital había recibido premios relacionados con acciones de RSC. El hospital ha recibido tanto premios y reconocimientos sociales como institucionales. El más destacado fue el de Aragoneses del año por el programa 12 meses 12 causas y otros de investigación o comunicacion. Se nombran unos 40 o 50 premios por semestre. En cuanto a sellos de calidad, el hospital sigue las normas ISO y el modelo EFQM</b>

COM	ENTREVISTA 1	ENTREVISTA 2	ENTREVISTA 3	ENTREVISTA 4	ENTREVISTA 5	ENTREVISTA 6	RESULTADOS
Canales de comunicación	"Nuestra intranet, nuestra página web, y luego trabajamos con las redes del Gobierno de Aragón [...] a través del gabinete de prensa del departamento de sanidad" (108).	"Muchas veces les hago notas de prensa"(96). "La comunicación la hago a través de la intranet, que es una página que llega a todos" [...]A través de una web que tenemos en el sector [...] la que más impacto provoca es la página web del Gobierno de Aragón". "Hay cosas que sólo se difunden a través de redes sociales [...] depende de la importancia que nosotros veamos y de la oportunidad mediática que tengamos (133-142)".	"charlas, talleres y el hospital lo que hace es ceder una sala y hacemos un poco la publicidad por sus redes o por los medios" (105-106). "...la página web de sectorzaragoanos.salud donde también nos cuelgan contenido a nosotros, [...] te digo las páginas de Facebook donde les sigo. Si mira, "Amigos del hospital infantil Miguel Servet", "Clowntagiosos" que son unos payasos que vienen a divertir a los niños y "12 meses 12 causas" esas páginas que las puedes encontrar públicas en Facebook suben constantemente lo que hacen, ¡ah! Y también hay un perfil que sigo de @docemesdocecausas que sigo en Instagram donde suben fotos de las actividades" (145-154).	"...ves siempre muchos carteles de campañas o mensajes positivos [...] las redes sociales" (89-91).	"...toda la información está disponible en la intranet del hospital, [...] tenemos un manual de tamaño bolsillo que se da a cada trabajador [...] también por los pasillos se pueden observar carteles explicativos de cómo funciona la gestión de residuos" (78-82).	"Todas las acciones se difunden a través de sus página web, que es salud informa, también por la intranet, y luego alguna red social del 12 meses 12 causas y luego ya toda la cartelería repartida por el hospital" (108-110).	"Las acciones que se utilizan son la intranet, la página web del hospital, la página el Gobierno de Aragón, mediante notas de prensa, redes sociales como instagram, páginas de facebook o twitter. Además podemos encontrar carteles por el hospital, charlas, talleres, etc."
Acciones de comunicación	"Cuelga contenidos de todas las acciones en twitter". (108). "Jornadas de información" (69). "Dar cobertura en los medios"(72), "campañas de sensibilización".	"Hacemos más noticias puntuales que bien dan visibilidad" (99). "Cada vez que hacemos alguna de estas iniciativas que creamos que puedan tener impacto mediático, la divulgo" (131-132).	"se realizan charlas, conferencias para dar información a las familias y al público en general." (103-104). "nos cuelgan contenido a nosotros" (146) "en Instagram donde suben fotos de las actividades" (154)	"Yo sí que cuando estás en el hospital ves siempre muchos carteles de campañas o mensajes positivos y luego pues el hospital sí que sé que cuenta con las redes sociales y ahí es ahí donde difunde sus campañas y acciones que realiza..." (89-91).	-----	-----	Mediante los diferentes canales de comunicación se realiza toda la difusión de las campañas sociales y medio ambientales con el fin de informar, dar visibilidad y sensibilizar
Memoria de sostenibilidad	"Estamos en ello, estamos recogiendo las acciones desde el 2016 pero no las hemos publicado" (111-112).	"Eso sí que no lo tenemos ordenado y contabilizado" (94-95). Y yo ahí lo desconozco pero sé que estaban haciendo una" (144-145).	"No lo sé, no lo sé lo desconozco" (155-156)	"Pues no, eso sí que no lo sé" (92-93).	"El año pasado hicieron una lo que no se si está publicada" (84-85).	"Sí pero todavía no ha salido a la luz, creo que ya saldrá para el año que viene, de todas formas hasta ahora no se ha realizado. Es necesario documentar todos los aspectos sociales, Medioambientales y económicos, no solo para ser transparentes con la sociedad sino además para que todo el mundo se a consciente de las acciones que lleva a cabo el hospital" (111-116).	Se está realizando una memoria de sostenibilidad bajo el modelo GRI, pero faltan por recopilar aspectos medioambientales. Se considera necesario su realización para ser transparentes, tener conciencia de ello y darlo a conocer. Varios de los entrevistados desconocen que se está haciendo la memoria de RSC
Comunicación efectiva	"Creo que no, ahí estamos fallando, no las conoce" (115). "Me consta que la población no sabe todo lo que hacemos en materia de sostenibilidad" (120-121). "Hemos detectado que cuando queremos dirigimos a la población infantojuvenil fallamos porque su lenguaje ahora mismo es totalmente audiovisual" (125-127).	Lo conoce la gente por ejemplo como las asociaciones de pacientes, la gente que está implicada, externamente no...pero es que ahora el panorama de comunicación es muy complicado" (153-155). "Tengo mucho apoyo por parte de la consejería pero no hay una conciencia" (172-173). "No hay conciencia en los hospitales y en el sector sanitario que necesitan comunicar lo que hacen" (175-176). "...en un siglo de comunicación brutal de tanta infoxicación llaman algunos, de tanta información, que no confiamos esa información en profesionales" (180-181).	"Pues yo creo que no, yo que me muevo por aquí no te habré dicho ni la mitad de las cosas que hacen así que me imagino que la gente de fuera no tiene porque saberlo" (158-160).	"yo creo que en ese sentido se debería mejorar un poco, [...] incluso hay trabajadores del medio asistencial del hospital que no estamos tampoco muy bien informados [...] me imagino que la población en general que no es sanitaria no creo que tenga mucha información sobre eso" (96-101).	"Pues no lo sé la verdad, no sé qué decirte" ( 88-89).	"No creo la verdad, de hecho el impacto es bastante bajo, de hecho pienso que deberían establecerse otros sistemas para darse mejor a conocer, el hospital está muy retrasado en lo que respecta a la comunicación de las acciones que realiza" (119-121).	Se considera de manera global que la comunicación que se está realizando no es efectiva y tanto los stakeholders internos como la comunidad local no conoce las acciones que realiza el hospital. Existen carencias por lo que el impacto es bajo.
Mejora de prácticas de comunicación	"Tenemos que rediseñar nuevos canales de comunicación menos encorsetados y dirigidos también a un público que está muchísimo más acostumbrado al uso de redes sociales y de internet"(122-124). "Todas las campañas que queremos enviarles (infantojuvenil) de prevención y sensibilización los tenemos que hacer a través de pequeños vídeos de muy corta duración" (127-129).	"Poniendo más personal, no, lo digo en serio" (170). "No hay conciencia en los hospitales y en el sector sanitario que necesitan comunicar lo que hacen" (175-176). "Yo creo que tenemos que hacer más conciencia interna, más comunicación interna, más convencerá a nuestros compañeros de la importancia de la RSC, porque además la gente la está haciendo" (184-186).	"con los recortes en sanidad que ha habido me imagino que se preferirá destinarlo en cosas más importantes que en comunicación o publicidad" (160-162). "Pues con mayor presupuesto, mayor personal...no lo sé la verdad, igual contratando a alguien externo que lo lleve, no lo sé. Pero si creo que en la televisión aragonesa debería ceder un mayor espacio a las acciones que realiza tanto el hospital" (164-168). "...que se utilicen todas estas medidas para sensibilizar a la población, para animar a las nuevas generaciones" (178-179).	"creo que por las redes sociales que hay hoy en día es un buen método para divulgar todo lo que tú quiera y luego también mediante publicidad yo creo que será lo más correcto, y claro para todo esto hace falta presupuesto" (103-105).	-----	"Creando un departamento específico de comunicación y rsc y profesionales del sector" (122-123).	Algunas de las mejoras que se proponen en la mejora de comunicación es crear un departamento específico, presupuesto y profesionales del sector para conseguir crear conciencia interna y externa. Utilizar nuevos canales de comunicación así como potenciar las redessociales y utilizar canales y técnicas diferentes para cada tipo de público