

MEMORIA RSE 2016 - 2017







Índice

- 07 Mensaje de la dirección
- 08 Política de calidad, principios y valores
- 10 Emprendimientos SEMM
- 12 La empresa en cifras
- 16 Gestión de calidad
- 18 Nuestro equipo
- 22 Salud laboral
- 24 Capacitación
- 26 Beneficios de nuestro personal
- 28 Clientes
- 30 Más cerca de nuestros afiliados
- 32 Comunidad
- 36 Marketing responsable
- 41 Medio ambiente
- 42 Proveedores
- 43 Competidores



Mensaje de la Dirección

Desde la Comisión Directiva de SEMM queremos compartir las actuaciones y decisiones que tomamos para cumplir con nuestros compromisos, y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, de los integrantes de nuestra organización, y de los diferentes grupos de la sociedad.

En 2017 la Dirección de SEMM estableció objetivos estratégicos a mediano plazo orientados a mantener la sustentabilidad de la empresa, con sus principales características culturales y asistenciales, acorde al nuevo contexto y contemplando las expectativas de todas las partes interesadas.

Estos objetivos principalmente se enfocan en la adecuación del Proceso Asistencial al nuevo contexto social y cultural de nuestra sociedad, manteniendo los estándares de calidad de la asistencia que brindamos; asegurando la rentabilidad empresarial; profundizando en la innovación y desarrollo tecnológico y aplicando la gestión de riesgo en todos los sectores de la organización.

Como empresa uruguaya estamos comprometidos con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible del país. Nuestras decisiones empresariales se basan en los principios y valores que se expresan en nuestra Misión, Visión, Credo y Política de Calidad. En la práctica se evidencia en la integridad y transparencia en los negocios, vocación de servicio hacia nuestros clientes, profesionalismo de nuestros colaboradores y desarrollo de nuestra actividad respetando el medio ambiente, con lo cual contribuimos a mejorar la calidad de vida de la comunidad.

Política de Calidad, Principios y valores

Visión

Mantener el liderazgo y ser referentes en servicio médico extra-hospitalario, desarrollando el modelo de organización más eficiente, al servicio de sus afiliados y de la Sociedad en su conjunto.

Misión

Brindar la mejor asistencia médica extra-hospitalaria, con calidad técnica y valores éticos, satisfaciendo las expectativas de los afiliados.

CREDO DEL SEMM

El primer gran compromiso de SEMM es con:

SUS AFILIADOS,

respondiendo a todos sus requerimientos con vocación humanista

SUS TRABAJADORES,

brindando condiciones y promoviendo políticas, que posibilitan un buen lugar para trabajar.

TODA LA SOCIEDAD,

procurando desde su fundación, ser una organización socialmente responsable.

 LOS MIEMBROS DE LA SOCIEDAD ANÓNIMA.

generando oportunidades de crecimiento económico, estimulando la innovación y la creatividad.

• LA PROFESIÓN MÉDICA,

dignificando su trabajo, propiciando posibilidades de desarrollo profesional, social y científico.

• EL ÁMBITO UNIVERSITARIO,

apoyando sus requerimientos, colaborando con su funcionamiento v desarrollo

• LA LEGISLACIÓN VIGENTE,

cumpliendo con leyes, decretos, reglamentos y demás normas.

EL MEDIO AMBIENTE,

en un marco de desarrollo sostenible, con una estrategia ambiental preventiva, mediante la implementación de tecnologías limpias y la gestión integral dirigida a reducir los impactos ambientales.

Para ello trabajamos:

Comprometidos con los valores éticos expresados en el credo.

Implementando políticas centradas en el cliente.

Promoviendo el compromiso y la motivación de todos los integrantes de la organización. Generando un adecuado clima laboral.

Seleccionando a nuestros proveedores de acuerdo a nuestros valores.

Comprometidos con la mejora continua de nuestro sistema de Gestión de Calidad.

Desarrollando la RSE

GRUPO DE EMPRENDIMIENTOS SEMM



















La Empresa en Cifras



Policlínicos para asistencia médica ambulatoria 24 hs, 365 días.



Bases de salida para asistencia médica domiciliaria.









Servicio de Enfermería (Montevideo Shopping Center).

Actividad asistencial anual



actos médicos por año, + de 1.000 en promedio por día.





3.500

traslados especializados, + de 290 por mes.



80.000

llamadas de orientación telefónica, + de 6.600 por mes. Estas cifras reflejan la **confianza** de nuestros clientes en los servicios que brindamos.



Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Certificación de Calidad UNIT-ISO 9001:2008

Desde fines de 2011 estamos certificados en Calidad conforme a la Norma UNIT-ISO 9001:2008. Todas las auditorías de seguimiento de UNIT corroboran este compromiso con el proceso de mejora continua, y de asegurar la calidad de nuestra asistencia médica.

Certificación a la Norma UNIT-ISO 9001:2015

En 2016 Directores, Gerentes y responsables de áreas realizaron una capacitación en UNIT para conocer los cambios introducidos a la norma, prepararnos para la etapa de transición y adaptar nuestro Sistema de Gestión de la Calidad a los nuevos requisitos que exige esta versión.

En 2017 se logró exitosamente la certificación.









Nuestro equipo

Una de las principales fortalezas de la organización es nuestra gente.

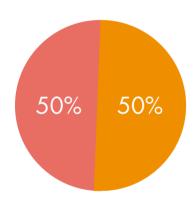
Más de 950 personas trabajan en relación de dependencia.

En 2017 se incorporaron a la organización 51 nuevos colaboradores; egresaron 72, de los cuales 71 lo hicieron voluntariamente (jubilación, fin de contrato o renuncia).

Igualdad de Oportunidades

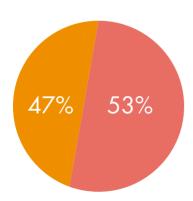


Propiciamos la igualdad de oportunidades de desarrollo profesional, capacitación o desempeño de cargos en los niveles de decisión sin discriminación por razones de género, edad, estado civil, raza, religión, orientación sexual o política.



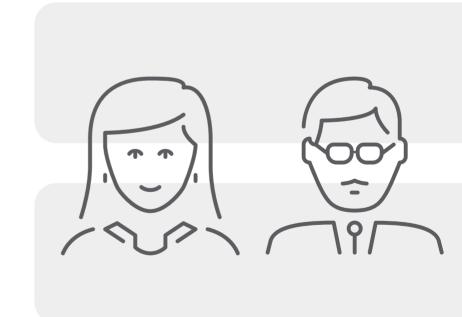
Distribución por género (Todo el personal)

Femenino: 472 Masculino: 481



Distribución por género (Dirección-Gerencias-Jefaturas)

Femenino: 53% Masculino: 47% Total: 100%



Estabilidad Laboral

Somos conscientes de la importancia que tiene el trabajo para el desarrollo humano.



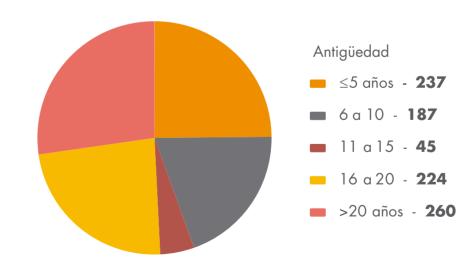
Estabilidad en el empleo

Condiciones laborales justas, dignas y respetuosas

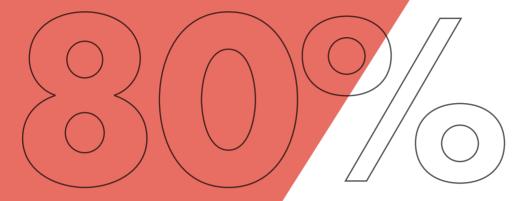
Contribuir a mejorar la calidad de vida



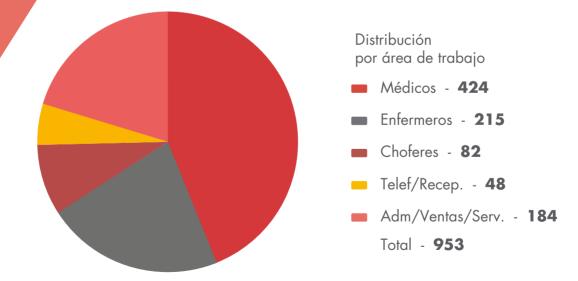
El 51% de nuestros colaboradores trabaja en la organización desde hace más de 15 años.



Áreas de trabajo



de nuestros colaboradores están vinculados al proceso asistencial.



Salud laboral

Desde el 2014 funciona la Comisión de Salud Laboral y Seguridad del Equipo Asistencial, integrada por representantes gremiales y de la empresa, asesoradas por un equipo multidisciplinario (médicos especializados en salud ocupacional, psiguiatras, psicólogos, técnicos prevencionistas y abogados).

LUGROS

- Protocolo de actuación para mejorar la seguridad en la escena de atención extra-hospitalaria del equipo asistencial.
- Procedimiento de denuncia de acoso en el ámbito laboral.
- Relevamiento con técnico prevencionista de todas las instalaciones para mejorar las condiciones laborales y prevenir riesgos laborales.
- Protocolo de actuación ante situaciones de consumo de alcohol y drogas en el ámbito laboral (en proceso de implementación).
- Curso de mindfulness para personal de cabina telefónica para control de stress.
- Realización, por equipo interdisciplinario, de primer estudio de factores de riesgo psico-social en cabina telefónica.
- Organización de charlas con expertos sobre: "Problemas médico-legales frecuentes en medicina pre-hospitalaria". "Prevención del consumo de drogas legales e ilegales en el ámbito laboral".

Además, se realizan campañas de Prevención en la empresa:



Vacunación Antigripal

Control de Presión Arterial

Prevención cáncer de mama



Capacitación

Anualmente se elabora un plan de capacitación priorizando la formación del personal asistencial en los aspectos necesarios para el desempeño de su labor como forma de asegurar la calidad y la profesionalidad de nuestro servicio. En este sentido durante 2016 y 2017 la Dirección Técnica organizó un Ciclo de Talleres para la Mejora Asistencial y para la Seguridad del equipo asistencial, en el cual se realizaron 9 talleres, de los cuales participaron 200 funcionarios.

Entre 2016 y 2017 se capacitaron en total 644 personas dependientes y contratadas.



Beneficios de nuestro personal

Todo el personal dependiente y sus familiares tienen beneficios en el área de salud, permitiendo conciliar la vida familiar y laboral. Ofrecemos licencias especiales remuneradas, flexibilidad en la jornada laboral y convenios con centros educativos y deportivos.

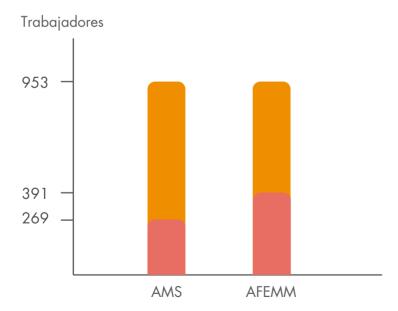
Respeto por los Derechos de Asociación

En SEMM coexisten dos asociaciones gremiales: una que representa al cuerpo médico y otra a los funcionarios.



de nuestros colaboradores están afiliados

Con ambas agremiaciones mantenemos un diálogo fluido, lo que facilita la resolución de conflictos en un ámbito de respeto mutuo y el logro de acuerdos duraderos.



Festejos y esparcimiento

En SEMM nos preocupamos por promover el buen relacionamiento entre compañeros fuera del ámbito laboral y reconocer al personal que trabaja en días especiales. Esto lo hacemos a través de la entrega de presentes, sorteos y organización de actividades de esparcimiento, como por ejemplo en el Día de la Mujer, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño.

Tanto los eventos como los saludos en fechas especiales se comunican internamente a través de e-mail, carteleras, y de nuestras revistas internas "NotiSEMM" y "Entrecasa", en las cuales también se desarrollan noticias, se presentan los nuevos integrantes de la empresa, entrevistas, saludos de cumpleaños, y novedades de interés.







Clientes

Toda una organización enfocada en satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Ponemos énfasis en:

- La selección, inducción y capacitación del personal técnico.
- Control y calibración del equipamiento médico.
- Control del abastecimiento de medicamentos y otros insumos para la atención médica.
- Supervisión y evaluación del desempeño del servicio por parte de Dirección Técnica.





En los últimos 3 años se renovó el 25% de la flota de ambulancias, lo que asegura condiciones más confortables para el traslado de pacientes.

Se incorporó equipamiento médico:

- Sillas de retención pediátrica para el traslado seguro del niño pequeño.
- Nueva incubadora de traslado.
- Sustitución de electrocardiógrafos y tablas de extricación.



Más cerca de nuestros afiliados

Nuestros afiliados son nuestra principal razón de ser. Por eso, promovemos la comunicación con ellos a través de e-mails, redes sociales y de nuestra página web, para informarlos sobre nuestras acciones y celebrar juntos las fechas especiales, como Día de la Mujer, Día de la Madre, Día del Padre y Día del Niño.

Mensualmente hacemos sorteos entre los que cumplen años, y también invitamos a todos nuestros afiliados a participar por distintos premios como cupos para carreras, horas para jugar al fútbol, entradas al teatro, Parque Rodó, Espacio Ciencia, packs de productos, talleres del Museo de Arte Precolombino e Indígena y muchos otros.

En el 2016 se comenzó con un ciclo de charlas de interés para padres, a cargo de la Psiquiatra Natalia Trenchi, de modo de orientarlos con temas importantes como "El uso saludable de la tecnología".

Este ciclo se continuó en el 2017 con una charla sobre "La verdadera felicidad de nuestros hijos".



Y para nuestros afiliados más pequeños, en el mes del niño se los invitó a disfrutar de una mañana diferente con una función exclusiva de cine.

MIRALO ACÁ



Pero en un día tan esperado como el Día del Niño, en SEMM también pensamos en los que requirieron de asistencia médica durante ese día, y los pediatras les recetaron algo diferente... diversión en familia. Para esto, en 2016 y 2017, se les obsequió en esta ocasión entradas para disfrutar, cuando su salud se lo permitiera, en el Parque Rodó o en Espacio Ciencia.



Comunidad

SEMM - una organización comprometida con la realidad del país

Promovemos programas vinculados a facilitar el acceso, la prevención y promoción de la salud, así como proyectos educativos para fomentar el desarrollo humano y la equidad social, y así contribuir al desarrollo sostenible de nuestra sociedad.

Para lograrlo establecemos alianzas con otras organizaciones que nos permitan llevar adelante acciones conjuntas, en beneficio de la comunidad que integramos.

Salud

PREMATUREZ

Recién nacidos prematuros del Centro Hospitalario Pereira Rossell y del Hospital de Clínicas.

La prematurez afecta al 9% de los niños que nacen en nuestro país.

SEMM, desde hace más de 10 años, contribuye para enfrentar otro grave problema que afecta a estos niños nacidos anticipadamente y de bajo peso: ¿qué sucede cuando son dados de alta?

Por eso nos comprometimos a brindar asistencia gratuita hasta el año de vida, lo que les permite recibir una asistencia rápida, oportuna y con la calidad técnica necesaria una vez que se encuentran en su hogar.



120 bebés se incorporan año a año al programa 350 asistencias domiciliarias por año con un 18% de traslados a hospital



FOMENTO DE LA LACTANCIA MATERNA

Salas de Lactancia en SEMM

A iniciativa de la Comisión de Salud y Seguridad Laboral, las madres que trabajan en SEMM disponen de un lugar privado y acondicionado para amamantar a su hijo en todos nuestros Policlínicos.

También apoyamos a otras empresas en los procesos de implementación de sus salas de lactancia.

Semana de la Lactancia materna

En el marco de esta fecha, promovimos la importancia y los beneficios de la alimentación natural, a través de la difusión de información en diferentes medios

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES

SEMMana del corazón



Con el fin de inculcar hábitos saludables para el cuidado del corazón a partir la infancia, desde 2016 realizamos actividades involucrando cerca de 800 escolares.

Los niños son difusores de los hábitos saludables dentro de las familias y por eso se trabajó, a través de juegos y material didáctico, la importancia de realizar un buen desayuno; cuidar la hidratación eligiendo agua ante otras opciones y realizar actividad física, y se invitó a compartir estos conceptos en su hogar.

En el 2017 se agregaron al programa tres desafíos saludables que debían cumplir los niños durante tres semanas. Entre todas las instituciones que participaron sorteamos un paseo a Espacio Ciencia, resultando la Escuela Vaz Ferreira ganadora.



APOYO A PROGRAMAS DE BECAS EDUCATIVAS E INCLUSIÓN SOCIAL

Formación y Empleo juvenil

Contribuimos a fortalecer y consolidar programas educativos buscando que:

- los sectores más desfavorecidos logren una adecuada integración social e igualdad de oportunidades.
- los jóvenes alcancen un desarrollo personal que les permita una mejor calidad de vida personal y familiar.

Desde hace varios años estamos vinculados a los siguientes programas:

- "Salir Adelante" impulsado por la B'naiB'rith
- "Formación y Trabajo" de la Fundación Forge
- Bachillerato tecnológico de Ánima
- Politécnico de Formación Laboral del Centro de Apoyo al Desarrollo Integral (CADI)

En SEMM además de cuidar de su salud y capacitar a los docentes en temas de primeros auxilios, facilitamos el acercamiento de los jóvenes al mundo empresarial, ofreciendo oportunidades de visitas, pasantías u otras actividades por considerar que las empresas pueden incidir en la formación de la cultura del trabajo y los valores empresariales de quienes serán los futuros trabajadores de las organizaciones.

Prevención de Accidentes

Por un país con mayor seguridad vial

SEMM como empresa de emergencia médica cumple un rol esencial en la cadena asistencial para dar una rápida respuesta, prestar asistencia inmediata y realizar el traslado del accidentado con un equipo profesional debidamente capacitado para lograr que el paciente llegue en las mejores condiciones a un centro asistencial.

Mediante un acuerdo marco con el Ministerio del Interior, se realiza a través del 911 la asistencia en vía pública de forma coordinada con otras emergencias.

SEMM asiste mensualmente alrededor de 400 siniestros de tránsito.

Debido a la gravedad de este problema nacional, realizamos diversas actividades de prevención. Participamos en Mayo Amarillo, Semana de la Seguridad Vial, simulacros de siniestros de tránsito y en actividades organizadas por la Fundación Alejandra Forlán. Con ello se pretende lograr la sensibilización de la población y promover la reflexión sobre nuestro comportamiento en la vía pública, independientemente del rol que tengamos (conductor, ciclista o peatón).

Marketing responsable

Promovemos el deporte

Fomentamos el desarrollo de hábitos saludables a través del apoyo al deporte. Brindamos cobertura médica a diversos encuentros deportivos como torneos de golf, atletismo, rugby, fútbol universitario, hockey, travesías de nado, carreras, entre otros.

> En el 2016 fuimos parte de la primera edición de la carrera para niños, SUPER1K, a beneficio de la Fundación Álvarez - Caldeyro Barcia, en la cual se reclutaron a más de 2000 superhéroes, para luchar por una misma causa: recaudar fondos para mejorar las condiciones y calidad de vida de los bebés prematuros del Hospital Pereira Rossell.





En 2015, lanzamos la campaña televisiva "Los Super Saludables", a la cual se han ido incorporando nuevos capítulos. A través de esta serie de dibujitos SEMM busca contribuir a mejorar los hábitos de las personas, y colaborar con los padres que se preocupan por la salud y el bienestar de sus hijos. Los capítulos promueven la buena hidratación en los niños, el jugar al aire libre, hacer deporte, realizar un buen desayuno para poder tener suficientes energías y cuidar el medio ambiente.



INTEGRACIÓN A ORGANIZACIONES EMPRESARIALES ACDE Y DERES





SEMM participa activamente en organizaciones como ACDE y DERES que promueven la difusión de buenas prácticas empresariales y colaboran para que la responsabilidad social empresarial se integre a las políticas de la empresa y agreque valor en todos sus procesos.

FUNDACIÓN MÉDICA MAURICIO GAJER-SEMM



- Capacita en forma permanente al personal del Equipo de Salud mediante talleres, charlas, y la gestión y promoción de eventos científicos.
- Organiza Actividades de Promoción de Salud, dictando cursos y talleres de capacitación en Primeros Auxilios, Reanimación Cardiopulmonar Básica y manejo de Desfibrilador Externo Automático, así como charlas sobre diversos temas, orientados a empresas y entidades educativas públicas y privadas.

Firma contrato de acreditación con Escuela de Graduados

En noviembre de 2016 autoridades de la Fundación Médica Mauricio Gajer-SEMM firmaron un Contrato de Acreditación con la Escuela de Graduados de la Facultad de Medicina de la UDELAR (EGRADU), que avalan a la Fundación como entidad organizadora de actividades de educación médica continua.

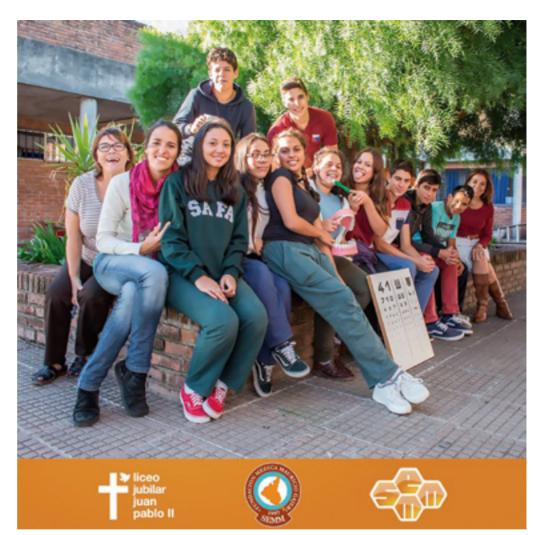
Proyecto INAU:

El objetivo de este proyecto es el de capacitar a jóvenes del Hogar Salterain del INAU, brindándoles la oportunidad de formarse en enfermería, y una posible inserción laboral.

Proyecto Jubilar:

Desde 2014 se realiza una primera etapa de screening ocular a la población estudiantil del Liceo Jubilar, y un posterior apoyo en diagnóstico oftalmológico y financiación de lentes correctivos a aquellos estudiantes cuyo caso lo requiera.

El proyecto, está enfocado a la prevención y promoción de salud ocular, en el entendido de que los problemas visuales son un handicap para el correcto desempeño académico de los liceales.





Preocupados por el cuidado del medio ambiente y conscientes del daño potencial que nuestra actividad genera, desarrollamos distintas acciones tendientes a minimizar su impacto negativo.

- Adecuado manejo de los residuos contaminados hasta su disposición final.
- Tratamiento y reciclado de los residuos orgánicos e inorgánicos, utilizando contenedores diferenciados.
- Mantenimiento y renovación planificada de nuestros móviles, para disminuir la polución ambiental y el ahorro de combustible
- Pautas sobre la utilización de sirenas para reducir la contaminación sonora.
- Promoción de un consumo responsable de agua, energía eléctrica y papel.
- Apoyo a la ONG ODESUY (Organización para el desarrollo sustentable del Uruguay) mediante el programa:
 "Reduce-Recicla-Reutiliza" para un consumo eficiente del papel, su reutilización y correcta gestión de sus desechos.
- Reequipamiento informático con computadoras que responden a estándares de eficiencia en el uso de la energía.

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

En el 2017 se comenzó a implementar un Sistema de Gestión Ambiental, que se certificará en el correr del año 2018, según la Norma UNIT ISO 14001.

Proveedores

Desarrollamos relaciones de largo plazo basadas en prácticas justas con la cadena de valor.

Selección y evaluación

Contamos con un proceso definido y sistematizado que permite transparencia en la selección, diversificación para alcanzar una sana competencia y evitar situaciones que pongan en riesgo nuestro negocio.

Las decisiones se toman en base a los criterios establecidos para cada contratación de bienes o servicios.

En base a ello se logra:

- Estrecha relación con proveedores estratégicos.
- Asegurar la prestación del servicio.
- Fortalecer las relaciones comerciales a largo plazo.
- Relaciones de confianza y respeto.
- Cumplimiento estricto de los acuerdos establecidos.
- Contribuir a su desarrollo empresarial.
- Beneficio mutuo

Competidores

Promovemos y realizamos acuerdos con empresas del sector.

Cámara de Emergencias del Uruguay:

Desde su fundación en el año 2000 SEMM participa activamente en la Cámara de Emergencias y de Asistencia Médica Extra-hospitalaria del Uruguay.

Esto permite:

- Generar acuerdos entre empresas que benefician al sector.
- Elaborar propuestas conjuntas y acciones coordinadas frente al actual modelo de atención de salud.



semm.com.uy





