

Informe y cuentas anuales

2007



Este informe contiene información económica, ambiental y social (RSC) y el informe financiero.



Índice

1	Acerca de este informe	3
2	Carta del consejero delegado	4
3	Introducción	6
4	Guía de lectura	7
5	Perfil de la organización	8
6	Equipo humano: confianza mutua	27
7	Accionistas: crecimiento sostenido	49
8	Clientes: más cerca, más fácil	63
9	Colaboradores: profesionalidad garantizada	78
10	Proveedores: intereses compartidos	87
11	Sociedad: responsabilidad y progreso	94
12	Índice de contenidos GRI	111
13	Informe de verificación RSC de KPMG	122
14	Cuentas anuales, informe de gestión e informe de auditoría de KPMG	124
15	Directorio	171

1. Acerca de este Informe

Alcance

Compañías: Sanitas Seguros, Sanitas Residencial, Sanitas Hospitales y Sanitas Diversificación

Geográfico: España

Temporal: 2003-2007

Actividades: seguros, asistencia médica, atención a mayores, servicios de salud y Fundación Sanitas

Periodicidad de la emisión de este informe: Anual.

Fecha del informe RSC más reciente: 2006.

Principios para la elaboración de este informe

Materialidad. "La información contenida en el informe debe cubrir aquellos aspectos e indicadores que reflejen los impactos significativos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés".

La elaboración de este informe de RSC ha sido coordinada por nuestra Dirección de Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa quien ha contado con la implicación y participación de los responsables de las principales áreas de gestión de Sanitas.

Con objeto de definir la estructura y contenidos a incluir en el informe se formó a los responsables de Sanitas en RSC y elaboración de informes de sostenibilidad, tras lo cual se realizó un taller de trabajo en el que éstos identificaron los principales aspectos que caracterizan la relación de Sanitas con cada una de sus partes interesadas así como los indicadores más relevantes para el análisis de esta relación.

Con los resultados de este taller se confeccionó el esquema de contenidos del informe.

Participación de los grupos de interés. "La organización informante debe identificar a sus grupos de interés y describir en el informe cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables".

El taller de expertos identificó qué grupos de interés son los más relevantes para Sanitas. A cada uno de ellos se le ha dedicado un capítulo específico en el informe.

Las expectativas e intereses de cada uno de estos grupos fueron identificados por los responsables de Sanitas, a partir de su experiencia diaria en la comunicación con ellos así como de los resultados de algunas de las iniciativas de comunicación específicas que Sanitas desarrolla, fundamentalmente encuestas de satisfacción con clientes y empleados, procesos de definición de objetivos de negocio con accionistas, procesos de negociación con comunidades locales previos a la construcción o ampliación de instalaciones, etc.

Contexto de sostenibilidad. "La organización informante debe presentar su desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad".

Sanitas entiende la Sostenibilidad como la capacidad de la organización para responder de la mejor forma posible las inquietudes y aspectos de interés de cada una de sus partes interesadas. En este sentido, el contenido del informe se ha ceñido a estos aspectos.

Exhaustividad. "La cobertura de los indicadores y aspectos materiales y la definición de la cobertura de la memoria deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante durante el periodo que cubre el informe".

La definición del esquema de contenidos a través de la participación de los responsables de las principales áreas de gestión de la compañía garantiza que los aspectos e impactos esenciales de la actividad de Sanitas sobre sus grupos de interés han sido considerados.

Persona de contacto

Para mayor información sobre la compañía o alguno de los aspectos recogidos en el, visite www.sanitas.es o contacte con:

Yolanda Erburu
Dirección de Comunicación y RSC
yerburu@sanitas.es

2. Carta del consejero delegado



2007 ha sido un año extraordinario, nuevamente, para Grupo Sanitas. En este ejercicio, nuestros dos ejes estratégicos se han unido en una sola línea de crecimiento, para presentarnos hoy como una compañía sólida y comprometida, en la que la rentabilidad y la responsabilidad social convergen para ofrecer a nuestros clientes el mejor servicio desde los principios de sostenibilidad más exigentes.

El esfuerzo realizado en ambos ámbitos de acción ha tenido como nexo común nuestra estrategia de situar al cliente en la columna vertebral de todas las actuaciones. Gracias a esta apuesta, hemos continuado innovando en productos y servicios, hemos desarrollado y consolidado canales de distribución, hemos ampliado nuestra red de centros médicos y hemos realizado un proceso de evaluación para crear siempre la mejor respuesta a cada necesidad.

Los excelentes resultados obtenidos avalan esta estrategia. Grupo Sanitas ha cerrado 2007 con unos ingresos de 1.119,4 millones de euros, lo que representa un crecimiento del 15,2%, porcentaje superior al logrado el ejercicio anterior. Sanitas Seguros ha obtenido un beneficio neto de 89 millones de euros, con un significativo aumento del 20,2%. Sus ingresos por primas han ascendido a 905,2 millones de euros, lo que supone un 12,5% más, alcanzando los 1,87 millones de asegurados.

Consolidar y elevar las tasas de crecimiento de dos dígitos que acumulamos desde 2002 es, sin duda, una muestra del alto nivel de eficiencia alcanzado por toda nuestra organización.

Esta eficiencia ha sido determinante en nuestra vocación de liderar no sólo el ramo de los seguros de salud, sino toda la actividad relacionada con la asistencia y la atención médica. Así, Sanitas Residencial, especializada en residencias para mayores, ha crecido un 78,2% en facturación, después de incorporar tres nuevas residencias y adquirir Euroresidencias Gestión.

Por otro lado, en Sanitas Hospitales continuamos con nuestra apuesta por la inversión en nuestros centros propios incluyendo nuevos servicios como el de Reproducción Asistida y Reconstrucción Mamaria Inmediata en el Hospital Sanitas La Moraleja; hemos comenzado una renovación del Hospital Sanitas La Zarzuela, con una inversión prevista de 19,2 millones de euros; y, finalmente, hemos puesto en marcha un programa de adaptación de todos nuestros centros médicos en lugares accesibles para personas con discapacidad.

Por su parte, Sanitas Servicios de Salud, entre los que se encuentra entre otros los tratamientos estéticos o los chequeos, ha obtenido unos ingresos verdaderamente significativos de 15,7 millones de euros, lo que significa un crecimiento de un 65,2 % con respecto al año anterior.

Pero, como citaba al comienzo, toda esta fuerte actividad y crecimiento no tendría tanta trascendencia si no hubiera venido acompañada de la ejecución de los Principios de Responsabilidad Social Corporativa. Unos principios en los que creemos firmemente, no como una opción voluntaria, sino como la obligación real que toda empresa debe tener hacia la sociedad que le rodea. Por ello, para Grupo Sanitas el compromiso con la sociedad para la que trabaja forma parte de su esencia y, por eso, hemos querido este año unificar nuestros Informes en una única edición que refleje fielmente lo que somos y lo que queremos ser.

Como compañía responsable, somos conscientes de que el objetivo en esta línea nunca se puede dar por cumplido. Desde Grupo Sanitas estamos decididos a seguir avanzando, cada día, para ser capaces de mantener esta unidad entre la rentabilidad y la responsabilidad.

Este informe es un claro ejemplo de nuestro objetivo y, de ahí, que por primera vez hayamos decidido editarla únicamente en soporte digital. Elaborada según los criterios G3 del GRI, recoge la realidad de Sanitas bajo el exhaustivo prisma de la sostenibilidad.

Son varios los éxitos que hemos obtenido durante 2007. Somos la compañía con mejor reputación del sector, según el Índice Merco de Reputación Corporativa. Hemos apostado por construir edificios sostenibles. El 52,2% de nuestros clientes considera que el servicio ofrecido por Sanitas es excelente o muy bueno. Trabajamos para facilitar la conciliación personal y laboral de nuestros empleados. En 2007 hemos creado una póliza específica para personas con síndrome de Down. Hemos abierto una planta para jóvenes discapacitados en Sanitas Residencial Mas Camarena. Desde Fundación Sanitas hemos realizado un estudio sobre hábitos de alimentación infantiles y trabajamos para impulsar el conocimiento médico, a través de la Cátedra Sanitas en Nuevas Tecnologías y Salud y de estudios de investigación. Somos el Proveedor Médico Oficial del Equipo Paralímpico Español y hemos sido premiados por la Fundación Empresa y Sociedad por nuestro Programa de Discapacidad.

Hemos recorrido un largo camino. Este informe contiene algunas de las huellas que hemos ido dejando. Nuestra vocación es seguir en la misma trayectoria de sostenibilidad y solvencia, para ofrecer a nuestros clientes un servicio óptimo y una sociedad mejor.

Quiero expresar mi agradecimiento a todas y cada una de las personas que han hecho posible todos estos logros. El futuro de Grupo Sanitas depende de ellos. Me refiero a nuestros clientes, las personas que han depositado lo más valioso, su salud, en las manos de Sanitas. Me refiero también a nuestros colaboradores imprescindibles y extraordinarios, los profesionales médicos, sin cuyo trabajo nada de esto sería posible. Y, por supuesto, a nuestros empleados, los miembros de este equipo profesional, infatigable y siempre excelente.



Pablo Juantegui
Consejero delegado

3. El reflejo de nuestra esencia

Debemos y queremos dar cuentas de los talentos que la sociedad nos ha confiado

Esta Memoria supone un hito en la trayectoria de Grupo Sanitas. Por primera vez en nuestra historia, presentamos el resumen de toda la realidad de la compañía únicamente en edición digital. Lo hacemos así porque creemos que todo impacto medioambiental prescindible debe evitarse.

También es nuestra primera memoria que une y recopila toda nuestra realidad en un solo volumen. Elaborada según los criterios G3 de Global Reporting Initiative (GRI), recoge en un único informe nuestra realidad económica y financiera, nuestro informe de gestión y los principios de sostenibilidad que mueven nuestra estrategia.

La decisión de realizar este cambio obedece al hecho de que en Grupo Sanitas el compromiso ético y social forma parte de su razón de ser. Por tanto, creemos que es lógico unir la esencia de la motivación a los resultados obtenidos por la organización.

Los resultados del ejercicio 2007 son fiel reflejo de estos objetivos. Continuamos siendo una empresa rentable y eficiente, creciendo a buen ritmo, tanto en facturación como en beneficios o en número de clientes. Y queremos seguir así, siendo líderes del sector en el que nos encontramos. Pero nuestro liderazgo corporativo no sería completo si no estuviera ligado, como está, a nuestro firme compromiso de servir a todos nuestros grupos de interés.

Así, trabajamos cada día centrándonos en las personas. Y lo hacemos cuidando de nuestros clientes, de nuestros empleados, de nuestros colaboradores, de nuestros profesionales, de nuestro entorno. El valor fundamental que nos define reside en nuestro comportamiento responsable con la sociedad para la que trabajamos.

Con este informe cumplimos, de nuevo, con los objetivos que nos propusimos en el ejercicio 2007: continuar desarrollando nuestro fiel compromiso con la transparencia y la responsabilidad para con nuestros grupos de interés; continuar creciendo más y mejor pero, siempre, de manera sostenible.

Compromiso
de transparencia

4. Guía de lectura

Nuestra contribución

Contexto	Respuesta	Saber más
Perfil demográfico		
Envejecimiento de la población	Trabajar por cuidar a las personas dependientes	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios asistenciales a mayores pág. 21 • Promoción de hábitos de vida saludables pág. 106
Reducción población activa	Contribuir a asegurar el nivel de reemplazo	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de fertilidad pág. 24 • Medidas de conciliación a empleados pág. 38
Patrones de salud		
Estilos de vida (sedentarismo, dieta, tabaco, alcohol) y condiciones laborales han provocado la aparición de nuevas patologías (arteriosclerosis, hipertensión, dolencias de corazón, obesidad, estrés, reumatismo)	Acciones preventivas	<ul style="list-style-type: none"> • Chequeos, vacunaciones • Educación en salud pág. 46
	Nuevas coberturas	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios complementarios (balnearios, estética) pág. 24
	Promoción de hábitos saludables entre los empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de salud a empleados (Gimnasio, promoción deporte, clases de relajación, menús sanos) pág. 48
Cuadro médico		
Encontrar buenos profesionales de confianza	Control y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración por objetivos • Auditorias pág. 83
	Motivación y retención	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de satisfacción pág. 83 • Foros, formación, investigación, etc pág. 84
	Capacitación	
El mercado de la salud		
Descentralización de la gestión de la salud pública	Co-gestión de hospitales	<ul style="list-style-type: none"> • Hospital de Manises pág. 102
Competidores	Contar con los mejores profesionales	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación y retención de empleados y colaboradores pág. 35/83 • Estudios de satisfacción pág. 41/83
	Oferta diferenciada (cobertura y servicios complementarios; cercanía, calidad y agilidad)	<ul style="list-style-type: none"> • Coberturas de homeopatía y psicología, oferta de provisión médica en el extranjero pág. 15 • Servicio Defensor del Asegurado pág. 76 • Servicio segunda opinión médica pág. 73 • Agilidad de atención al cliente pág. 73 • Reducción lista de espera pág. 70 • Encuesta de satisfacción a los socios pág. 74
Contaminación ambiental		
Afecciones a la salud	Coherencia en la gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción sostenible de edificios pág. 103 • Eficiencia en el consumo de recursos pág. 104/105

5. Perfil de la organización

5.1 Misión y valores

El objetivo de Grupo Sanitas es ser la compañía líder en la sanidad privada en España, cuidando la salud y el bienestar de nuestros clientes. Por eso, a través de Sanitas Seguros ofrecemos a nuestros más de 1,87 millones de clientes productos de salud que se ajustan a sus necesidades.

5.2 Accionariado y estructura operativa

5.3 Organización y gobierno corporativo

5.4 Actividades, mercados y cifras

- 5.4.1 Grupo Sanitas
- 5.4.2 Sanitas Seguros
- 5.4.3 Sanitas Hospitales
- 5.4.4 Sanitas Residencial
- 5.4.5 Sanitas Servicios de Salud

En Sanitas Hospitales aseguramos la calidad asistencial, con más de 29.800 profesionales y especialistas de la salud y con una red de 495 clínicas y centros médicos, de los que 40 son centros Sanitas.

5.5 Fundación Sanitas

- 5.5.1 Fines fundacionales
- 5.5.2 Patronato

Con una red de 36 residencias, Sanitas Residencial da respuesta a las necesidades de las personas mayores.

5.6 Buen Gobierno

Sanitas Servicios de Salud* ofrece servicios para las nuevas demandas de la sociedad en prevención y tratamientos.

* Productos comercializados por Sanitas S.L. de Diversificación.

¿Quiénes somos?

Desde el nacimiento y durante todas las etapas de la vida, cuidamos de lo más importante: la salud.

5.1. Misión y valores

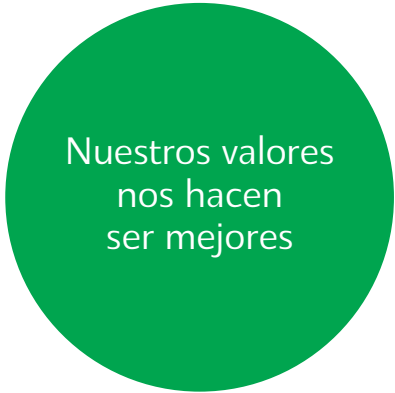
Misión

Grupo Sanitas tiene en sus manos la base de la salud de sus clientes. Somos el especialista en salud que puede y debe cuidar del bienestar de las personas a lo largo de toda su vida: desde su nacimiento e infancia hasta la madurez, en el ámbito laboral y en la vida familiar, incluso cuando nos hacemos mayores y necesitamos la ayuda de los demás.

Valores

Nuestros valores nos definen como compañía, constituyen la forma en la que se nos percibe y reflejan cómo desarrollamos nuestra actividad:

- **Cuidado:** es lo que hacemos: cuidar de la salud y del bienestar de las personas a lo largo de toda su vida. Por eso, el cuidado es el primero de nuestros principios éticos.
- **Humanidad:** nos movemos en un mundo de valores humanos y emociones individuales. En ese escenario, nos esforzamos por respetar la individualidad, proteger la privacidad y defender la dignidad de las personas, y lo hacemos siendo accesibles y mostrando una actitud cálida y amable.
- **Confianza:** trabajamos sin descanso para transmitir confianza, proyectar credibilidad y seguir siendo la marca más valorada del sector. Y lo conseguimos gracias a nuestros valores, la elevada cualificación de nuestros profesionales y la búsqueda constante de la calidad en todos nuestros servicios y procesos. El interés de los clientes y del conjunto de la sociedad es lo primero.
- **Compromiso:** nuestro compromiso es conocer a nuestros clientes, escuchar sus demandas y poner a su disposición los productos adecuados para responder a sus necesidades.
- **Dedicación:** nos esforzamos apasionadamente por ofrecer el mejor servicio posible y superar las expectativas.
- **Responsabilidad:** cada uno de nosotros tiene, dentro de sus posibilidades, la capacidad y la voluntad de contribuir al bienestar y la salud de nuestros clientes. Por ello, todos somos responsables de nuestras acciones. Ese sentido de la responsabilidad nos permite diferenciarnos y dejar huella en nuestros clientes



Nuestros valores
nos hacen
ser mejores

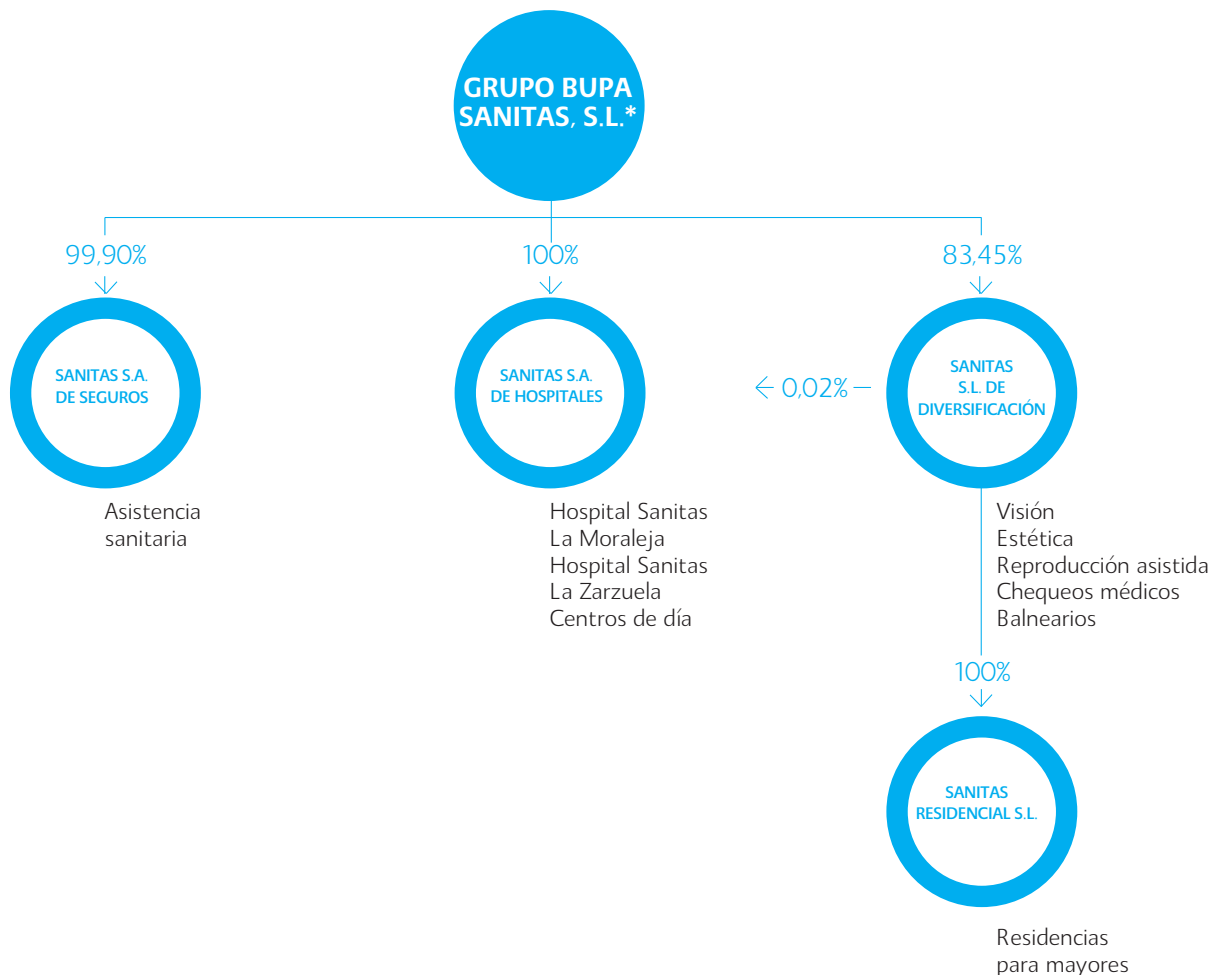
5.2. Accionariado y estructura operativa

Parte del grupo internacional Bupa

En 1989, Sanitas se integró en el grupo británico Bupa (British United Provident Association). Bupa es la compañía líder en sanidad privada en Reino Unido, España, Australia, Tailandia y Arabia Saudí. Tiene más de 8 millones de clientes en 190 países y emplea a alrededor de 46.000 personas.

Sus actividades principales son los seguros sanitarios, la asistencia a personas mayores y a jóvenes discapacitados, la prevención de riesgos laborales y los servicios de guarderías infantiles. Los beneficios derivados de la actividad empresarial de Bupa se reinvierten íntegramente en la mejora de sus servicios.

Más información sobre Bupa en: <http://www.bupa.co.uk> y www.sanitas.es



* A 26 de febrero de 2008

5.3. Organización y gobierno corporativo

Consejo de administración de Sanitas*

Cargo	Nombre	Condición
Presidente no ejecutivo	John de Zulueta Greenebaum (en representación de Point Lobos, S.L.)	Externo
Consejero delegado	Pablo Juantegui Azpilicueta	Ejecutivo
Consejero	José Ramón Álvarez-Rendueles (en representación de Alvarvil, S.A.)	Externo
Consejera	Valerie Gooding	Ejecutiva
Consejero	Dean Holden	Ejecutivo
Consejero	Raymond King	Ejecutivo
Consejero	Antonio Valdés Morales	Ejecutivo
Secretaria no consejera	Mónica Paramés García-Astigarraga	

*A 26 de febrero de 2008

5. Perfil de la organización

Comité de dirección de Grupo

Consejero delegado

Pablo Juantegui Azpilicueta

Director general de Gestión Asistencial y Hospitales

Gabriel Beláustegui Alonso

Director general de Sanitas Residencial

Domènec Crosas López

Director general de Clientes, Marketing y Comunicación

Iñaki Ereño Iribarren

Directora general de Recursos Humanos

Coral González Manteca

Director general de Sistemas de Información

Miguel Larrucea Camporro

Director general Comercial

José Manuel Sánchez Ruiz

Director general de Finanzas

Antonio Valdés Morales



Consejero delegado

Pablo Juantegui Azpilicueta



Director general de Gestión Asistencial y Hospitales

Gabriel Beláustegui Alonso



Director general de Sanitas Residencial

Domènec Crosas López



Director general de Clientes, Marketing y Comunicación

Iñaki Ereño Iribarren



Directora general de Recursos Humanos

Coral González Manteca



Director general de Sistemas de Información

Miguel Larrucea Camporro



Director general Comercial

José Manuel Sánchez Ruiz



Director general de Finanzas

Antonio Valdés Morales

5.4. Actividades, mercados y cifras

5.4.1 Grupo Sanitas

Grupo Sanitas es un grupo empresarial cuyas actividades se centran en proporcionar asistencia sanitaria y bienestar a las personas. Para ello actúa en tres ámbitos: prevenir la enfermedad, conservar la salud y mejorar el equilibrio de cuerpo y mente. Además, Sanitas desarrolla una política de responsabilidad corporativa activa y ambiciosa.

Sanitas forma parte, como entidad privada, del sistema nacional de salud, y asume el compromiso de colaborar con la sanidad pública para procurar la atención integral del ciudadano. Una parte importante de su actividad se orienta a conocer mejor las demandas de los clientes y, como consecuencia de ello, a crear productos y servicios a la medida de sus necesidades. En paralelo, el Grupo Sanitas trabaja también para que su operativa sea lo más eficiente posible y para gestionar sus recursos de forma que redunden en una atención médica excelente.

Principales cifras

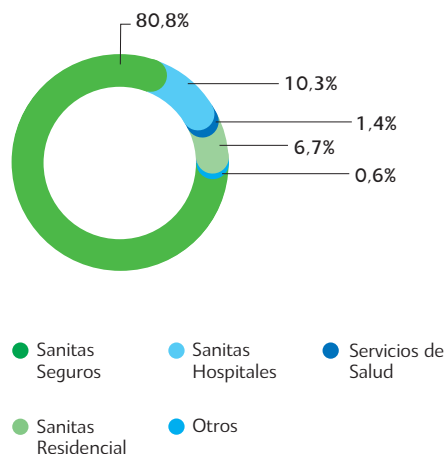
El Grupo Sanitas ha registrado en 2007 incrementos significativos en todas sus áreas de actividad. La apuesta por la diferenciación y por el diseño del mejor producto para cada cliente ha dado sus frutos, logrando crecimientos tanto en sectores maduros, como los seguros, como en áreas en desarrollo como los servicios de salud o la atención a los mayores.

Ventas por tipo de actividad (millones de €)

	2005	2006	2007
Sanitas Seguros	726,1	804,8	905,2
Sanitas Hospitales	83,0	95,2	116,0
Servicios de Salud	8,0	9,5	15,7
Sanitas Residencial	37,7	42,2	75,2 *

* Incluye Sanitas Residencial S.L. y Euroresidencias

Distribución del negocio por tipo de actividad



5. Perfil de la organización

5.4.2 Sanitas Seguros

Principales cifras

Con más de 1,87 millones de asegurados, Sanitas Seguros ha logrado en 2007 una facturación por primas de 905,2 millones de euros. El crecimiento de las ventas del 12,5%, ha ido acompañado de un significativo aumento del 20,2% en el beneficio, lo que confirma la alta tasa de eficiencia demostrada por los 953 empleados.

Principales magnitudes del negocio de Sanitas Seguros

	2005	2006	2007
Número de clientes (millones)	1,55	1,70	1,87
Empleados (en número)	741	882	953
Facturación por primas (millones de euros)	726,1	804,8	905,2
Beneficios (millones de euros)	64	74	89
Gasto médico (millones de euros)	542	596	678
Fondos propios (miles de euros)	270.877	170.741	184.560
Reservas (miles de euros)	245.207	138.091	153.410
Capital (miles de euros)	17.331	17.331	17.331
Deuda c/p (miles de euros)	78.380	90.693	84.222
Inversiones materiales y financieras (miles de euros)	379.514	427.084	442.324

La facturación
de Sanitas Seguros
ha crecido un
12,5%
en 2007

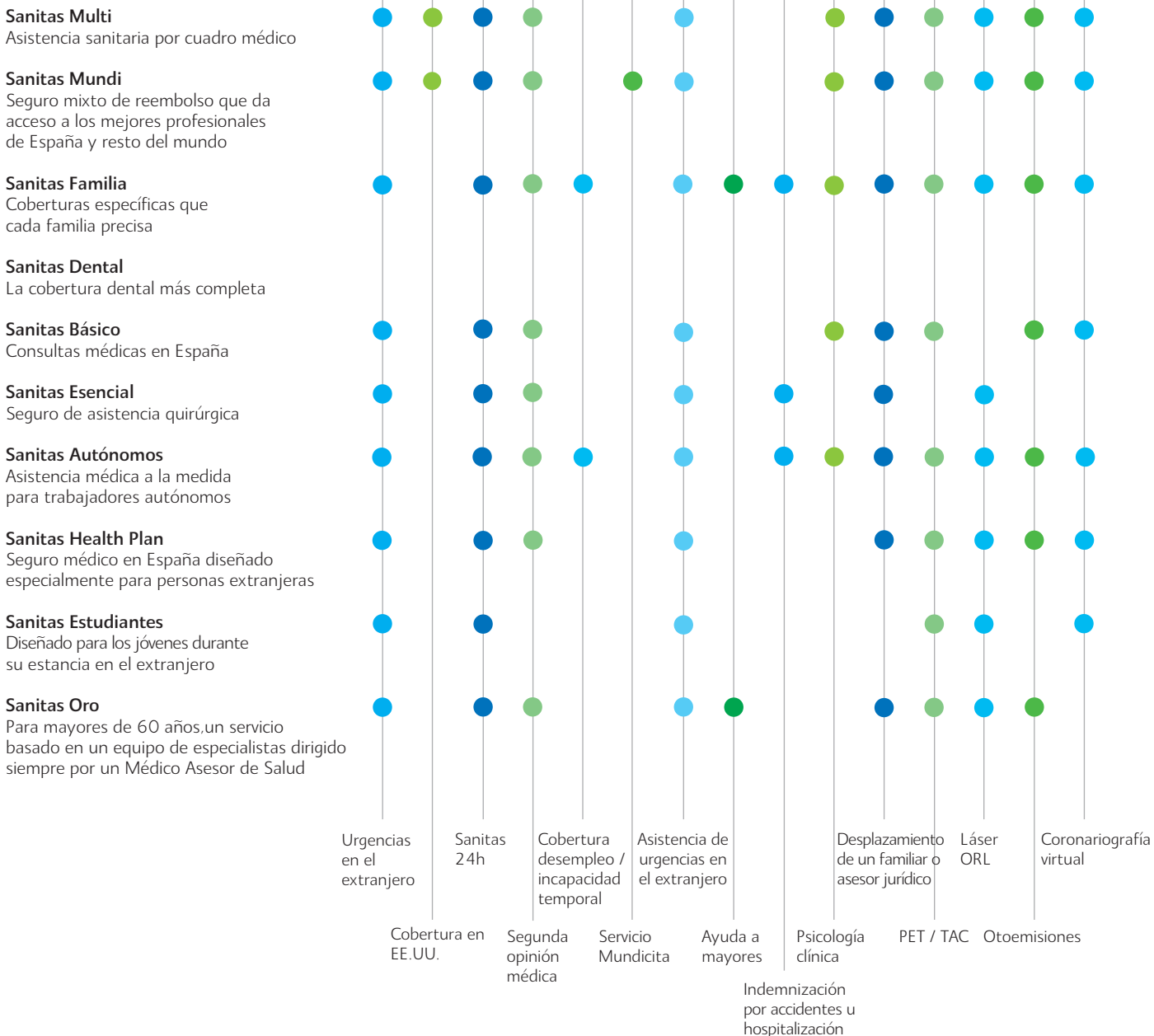


Principales productos y servicios

Seguros de salud

Producto

Principales coberturas



Sanitas Servicios de Salud (*)

Láser excimer: soluciones a problemas de visión
 Soluciones estéticas: cirugía y tratamientos por profesionales acreditados
 Reproducción asistida: las últimas técnicas en el tratamiento de infertilidad
 Control de seguimiento de diabéticos: servicio de telemedicina para diabéticos a través de teléfonos móviles e Internet.
 Balnearios: alternativa de ocio y salud para toda la familia.

(*) Comercializados por Sanitas S.L. de Diversificación

Otros seguros

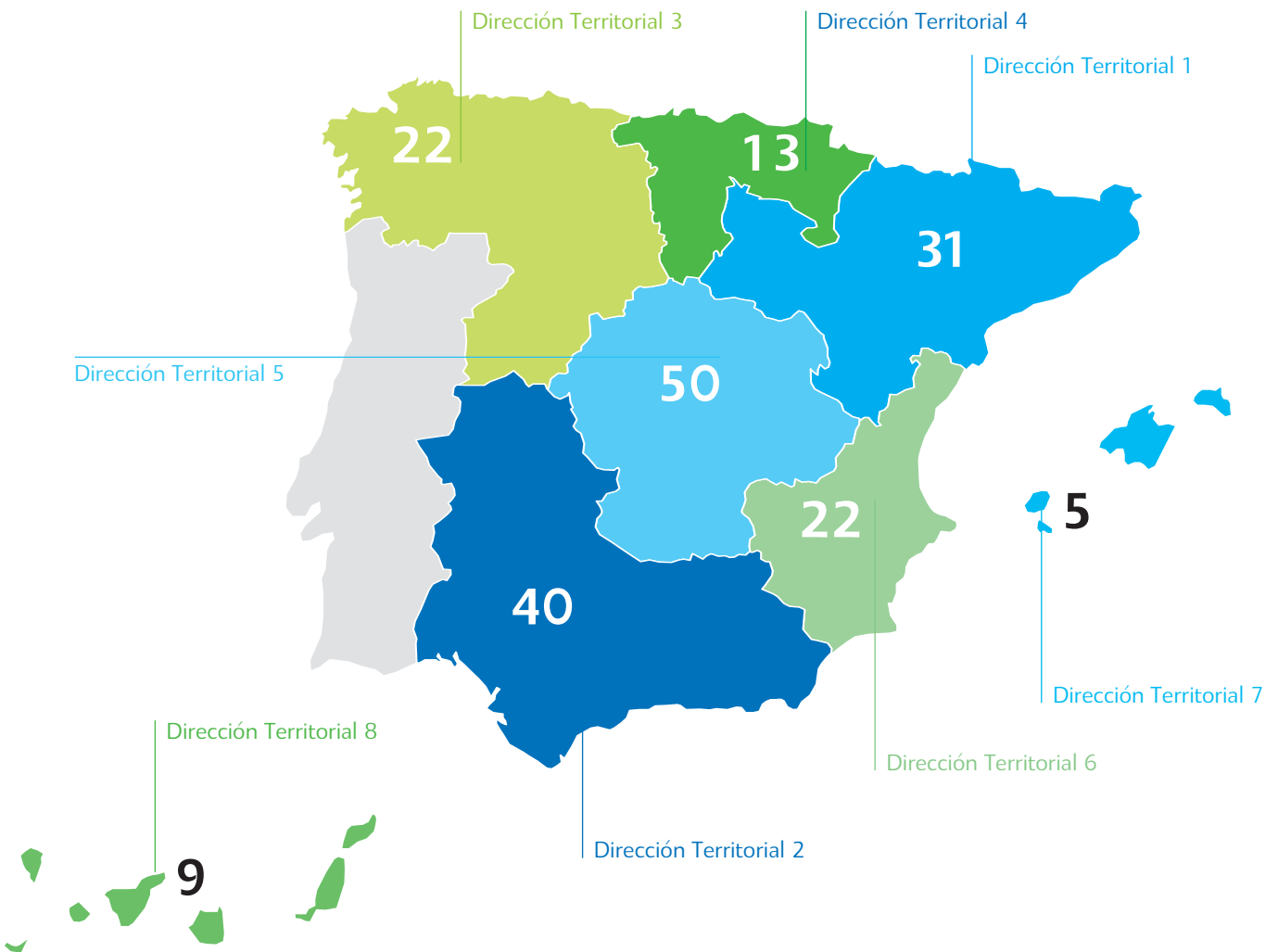
Sanitas Accesible. Asistencia sanitaria en todas las especialidades para personas con lesión medular adquirida.
Sanitas Dependencia. Cubre las necesidades básicas diarias a las personas que pudieran encontrarse en situación de dependencia en el futuro.
Sanitas Estudios. Apoyo para la formación de los hijos menores de 25 años en el caso de que el titular fallezca por accidente.
Sanitas Accidentes. Pensado para la tranquilidad de la familia
Sanitas Renta. Ayuda para gastos no hospitalarios
Sanitas Accesible Síndrome de Down. Cubre las necesidades médicas diarias de personas con síndrome de Down

5. Perfil de la organización

Presencia geográfica

Sanitas Seguros presta sus servicios a través de una red propia de 192 oficinas para los trámites administrativos o de consultas de sus clientes en las que trabajan 2.500 agentes comerciales.

Número de oficinas por cada Dirección Territorial



5. Perfil de la organización

Dirección Territorial 1

Aragón

- a** Teruel
- b** Huesca
- c** Zaragoza (2)
- d** Zaragoza

Cataluña

- a** Girona, Lérida, Reus, Sabadell (2), Badalona, Mollet del Vallès
- b** Sant Cugat del Vallès (2), Barcelona Les Corts, Hospitalet, El Vendrell

- c** Barcelona (3), Cornellá, Sabadell, Gerona
- d** Mataró, Sabadell, Cornellá, Barcelona (3), Tarragona

Castilla y León

- a** Soria

Dirección Territorial 2

Andalucía

- a** Almería, Cádiz, Algeciras, Ceuta, Jerez de la Frontera, Granada, Huelva, Jaén, Estepona, Fuengirola, Melilla, Torremolinos, Dos Hermanas
- c** Jerez de la Frontera, Algeciras, Cádiz (2), Córdoba, Granada (2), Huelva, Linares, Jaén, Málaga (2), Marbella, Mijas, Sevilla (5)

- d** Sevilla, Córdoba, Málaga, Marbella

Extremadura

- a** Badajoz, Cáceres
- b** Plasencia
- c** Badajoz

Dirección Territorial 3

Galicia

- a** Ferrol, Santiago de Compostela, Lugo, Orense, Pontevedra
- c** La Coruña, Santiago de Compostela, Vigo
- d** La Coruña, Vigo

Castilla y León

- a** León, Salamanca, Zamora
- b** Salamanca
- c** León, Valladolid
- d** Valladolid

Asturias

- a** Oviedo, Gijón
- c** Gijón, Oviedo, Avilés

Dirección Territorial 4

Cantabria

- a** Santander
- c** Santander

País Vasco

- a** San Sebastián
- c** Bilbao, Vitoria
- d** Bilbao (2), Vitoria

Navarra

- a** Pamplona
- c** Pamplona

Castilla y León

- a** Burgos, Aranda de Duero
- c** Burgos

Dirección Territorial 5

Comunidad de Madrid

- a** Móstoles, Leganés, Madrid (3), Torrejón de Ardoz, Tres Cantos, Getafe, Fuenlabrada, Rivas Vaciamadrid, Boadilla del Monte, Torreloa, Collado Villalba
- b** Madrid (2), Pinto
- c** Pozuelo de Alarcón, Madrid (10), Alcorcón, Leganés (2), Alcalá de Henares, Getafe
- d** Madrid (3), Alcalá de Henares, Majadahonda, Alcobendas, Alcorcón, Pozuelo de Alarcón

Castilla y León

- a** Ávila, Segovia

Castilla-La Mancha

- a** Ciudad Real, Tomelloso, Puertollano, Cuenca, Guadalajara, Talavera de la Reina
- c** Guadalajara
- d** Toledo

Dirección Territorial 6

Comunidad Valenciana y Murcia

- a** Castellón, Cartagena, Lorca
- b** Molina de Segura (Murcia), Valencia (2), Alaquas (Valencia)
- c** Alicante, Elche, Castellón, Murcia, Cartagena, Valencia (5)
- d** Valencia, Alicante, Murcia (2)

Castilla-La Mancha

- a** Albacete

Dirección Territorial 7

Islas Baleares

- a** Ibiza, Mahón, Ciudadela
- c** Palma de Mallorca
- d** Palma de Mallorca

Dirección Territorial 8

Islas Canarias

- a** Playa del Inglés (Las Palmas), Playa de las Américas (Tenerife), Adeje (Tenerife)
- b** Los Cristianos-Arona (Tenerife)
- c** Las Palmas (2), Tenerife
- d** Las Palmas, Santa Cruz de Tenerife

Tipo de centro

- a** Oficina colaboradora
- b** Punto de venta
- c** El Corte Inglés/Hipercon
- d** Oficina Sanitas

5. Perfil de la organización

5.4.3 Sanitas Hospitales

Principales cifras

Sanitas Hospitales ha registrado un aumento de los ingresos del 21,8%, hasta lograr una facturación de 116 millones de euros, que representa un 10,3% de las ventas totales del grupo. En nuestros dos hospitales propios, Hospital Sanitas La Moraleja y Hospital Sanitas La Zarzuela, se han atendido 480.422 consultas, 14.450 ingresos y 159.693 urgencias.

Principales productos y servicios

Sanitas ofrece a sus clientes la excelencia en la calidad asistencial gracias a los servicios de una red formada por más de 29.800 profesionales y especialistas de la salud y 495 clínicas y centros médicos, de los cuales 40 son centros preferentes Sanitas, cifra que incluye los dos hospitales propios del Grupo: Hospital Sanitas La Zarzuela y Hospital Sanitas La Moraleja, ambos en Madrid. En los centros Milenium la calidad asistencial está garantizada para los clientes de la compañía mediante una selección rigurosa de los profesionales. Además, los hospitales y centros médicos de Sanitas se distinguen por su ubicación accesible, la posibilidad de realizar consultas y pruebas diagnósticas en un mismo centro y la limitación de los tiempos de espera.



Principales magnitudes de Sanitas Hospitales

	2005	2006	2007
Plazas existentes en hospitales (en número)	248	248	241
Empleados (en número)	862	1.013	1.124
Facturación (millones de euros)	83,0	95,2	116,0
Beneficios (millones de euros)	-2,5	-7,0	-5,9
Gasto médico (millones de euros)	35,3	33,4	45,0
Fondos propios (miles de euros)	19.133	21.635	6.241
Reservas (miles de euros)	2.724	2.735	-1.368
Capital (miles de euros)	13.484	13.484	13.484
Deuda (miles de euros)	77.448	87.599	101.592
Inversiones materiales y financieras (miles de euros)	28.971	8.594	76.690

Distribución de hospitales, centros médicos y centros dentales en 2007



Tipo de centro

- Milenium centros multiespecialidad
- Milenium centros dentales
- Hospitales
- Centros de rehabilitación

5. Perfil de la organización

Dirección Territorial 1

Barcelona

Milenium centros multiespecialidad

Milenium Centro Médico Balmes; Centre Mèdic Sanitas Robresa

Milenium centros dentales

Milenium Dental Centro Balmes; Milenium Dental Centro Santa Eulàlia

Centros de rehabilitación

Centre Rehabilitació Balmes

Dirección Territorial 2

Sevilla

Milenium centros multiespecialidad

Milenium Centro Médico La Buhaira

Milenium centros dentales

Milenium Dental Centro Aljarafe

Córdoba

Milenium centros multiespecialidad

Milenium Centro Médico Córdoba

Málaga

Milenium centros dentales

Milenium Dental Centro Jovellanos

Dirección Territorial 4

Vizcaya

Milenium centros multiespecialidad

Milenium Centro Médico Artaza

Milenium centros dentales

Milenium Dental Centro Indautxu

Dirección Territorial 5

Madrid

Hospitales

Hospital Sanitas La Moraleja (I),(A)
Hospital Sanitas La Zarzuela (I),(A)

Milenium centros multiespecialidad

Milenium Centro Médico Costa Rica (I), (A)
Milenium Centro de Salud de la Mujer
Milenium Centro Conde Duque
Milenium Centro Médico Nicasio Gallego

Milenium centros dentales

Milenium Dental Centro Isaac Peral
Milenium Dental Centro Santa Hortensia
Milenium Dental Centro Alcobendas
Milenium Dental Centro Las Rosas
Milenium Dental Centro Tres Cantos
Milenium Dental Centro Majadahonda
Milenium Dental Centro Alcorcón
Milenium Dental Centro Pozuelo de Alarcón (I), (A)
Milenium Dental Centro Castelló (A)
Milenium Dental Centro Avda. Mediterráneo (A)

Milenium Dental Centro Sanchinarro (I), (A)
Milenium Dental Centro Avda. de San Luis (A)
Milenium Dental Centro Monforte de Lemos
Milenium Dental Centro Avda. de la Alcarria
Milenium Dental Centro Ferrocarril
Milenium Dental Centro Colombia (A)
Milenium Dental Centro Las Rozas (A)
Milenium Dental Centro Avda. de Moratalaz
Milenium Dental Centro Avda. de los Deportes
Milenium Dental Centro Boadilla del Monte
Milenium Dental Centro Alcalá

Dirección Territorial 6

Valencia

Milenium centros multiespecialidad

Milenium Centro Médico Valencia

Murcia

Milenium centros multiespecialidad

Milenium Centro Médico Murcia

Tipo de centro

- Milenium centros multiespecialidad
- Milenium centros dentales
- Hospitales
- Centros de rehabilitación

I: Centros con ISO 14001 en gestión ambiental
A: Centros accesibles para personas con discapacidad

5. Perfil de la organización

5.4.4 Sanitas Residencial

Principales cifras

Sanitas Residencial, la compañía del Grupo Sanitas que se dedica a la gestión de residencias de atención a las personas mayores, prácticamente duplicó en 2007 su tamaño y su volumen de negocio tras la adquisición de la compañía Euroresidencias. Así, Sanitas Residencial vio cómo sus ingresos aumentaron un 78,2% más que en 2006, hasta alcanzar los 75,2 millones de euros. La compañía cerró el año con 2.716 empleados, un 84,2% más que el año anterior.

Gracias a estas cifras, Sanitas Residencial se situaba, a finales del año, en el segundo puesto en el ranking de operadores nacionales por número de camas, sólo por detrás de Ballesol.

Otros hitos destacables de 2007 fueron la apertura de una residencia de 125 plazas en la localidad madrileña de Mirasierra, Euroresidencias Mirasierra; un centro residencial de 116 plazas en Aravaca, Sanitas Residencial La Florida, también en Madrid; y la adquisición de la residencia Altanova, un centro de 95 plazas situado en Barcelona, Sanitas Residencial Altanova.

Además, en enero de 2008 Sanitas Residencial inauguró Sanitas Residencial Txindoki, en Lazkao (Guipúzcoa). Esta acción fue fruto de la adjudicación del concurso público, realizado por la Diputación Foral de Guipúzcoa, para la construcción, equipamiento, explotación y mantenimiento de un centro gerontológico para personas mayores dependientes en dicha localidad.

Sanitas Residencial cerró 2007 con 43 residencias (36 en funcionamiento y 7 en construcción) y 4.544 plazas residenciales para mayores (+78,2% vs 2006) en Cataluña, País Vasco, Castilla y León, Aragón, Navarra, Madrid, Andalucía, Galicia, Cantabria y Comunidad Valenciana.

Principales magnitudes de Sanitas Residencial

	2005	2006	2007
Plazas residenciales en Sanitas Residencial (en número)	2.408	2.549	4.544
Empleados (en número)	1.410	1.474	2.716
Facturación (millones de euros)	37,7	42,2	75,2
Beneficios (millones de euros)	0,8	1,04	1,6
Cuota de mercado (en porcentaje)	5,8	5,9	12,5
Fondos propios (miles de euros)	7.186	8.223	18.972
Reservas (miles de euros)	3.678	886	5.534
Capital (miles de euros)	6.300	6.300	11.821
Deuda (miles de euros)	41.755	49.629	69.292
Inversiones materiales y financieras (miles de euros)	41.006	47.424	58.677

5. Perfil de la organización

Andalucía

Jaén

Euroresidencias Marqueses de Linares

Aragón

Zaragoza

Euroresidencias Zaragoza

Cantabria

Santander

Euroresidencias Santander

Castilla y León

Valladolid

Sanitas Residencial Valladolid (Mojados) (I)

Cataluña

Barcelona

Sanitas Residencial Altanova
Sanitas Residencial Bonaire (I)
Sanitas Residencial Iradier (I)
Sanitas Residencial Mossén Vidal y Aunós (I)
Sanitas Residencial Provença (I)

Sanitas Residencial Jaume Nualart (Cornellà de Llobregat)
Sanitas Residencial Sant Cugat (Sant Cugat del Vallés)
Euroresidencias Les Corts
Euroresidencias Sagrada Familia

Lérida

Sanitas Residencial Ilerda (I)
Sanitas Residencial Les Garrigues (Les Borges Blanques)

Gerona

Sanitas Residencial Gerunda (I)

Comunidad de Madrid

Madrid

Sanitas Residencial Henares (Alcalá de Henares) (I)
Sanitas Residencial Almenara (Colmenar del Arroyo) (I)
Sanitas Residencial Las Rozas (Las Rozas) (I)
Sanitas Residencial Arturo Soria (I)
Sanitas Residencial La Florida

Euroresidencias Puerta de Hierro
Euroresidencias Getafe (Getafe)
Euroresidencias La Moraleja (Alcobendas)
Euroresidencias El Viso
Euroresidencias Mirasierra

Comunidad Valenciana

Valencia

Sanitas Residencial Mas Camarena (Bétera) (I)

Alicante

Euroresidencias Alicante

Galicia

La Coruña

Euroresidencias La Coruña

Pontevedra

Euroresidencias Vigo

Navarra

Pamplona

Sanitas Residencial El Mirador (I)

Estella

Sanitas Residencial Luz de Estella (I)

País Vasco

Vizcaya

Sanitas Residencial Barakaldo (Barakaldo) (I)
Sanitas Residencial Loramendi (Erandio) (I)

Guipúzcoa

Sanitas Residencial Miramón (San Sebastián) (I)
Sanitas Residencial Txindoki (Lazkao)

I: Centros con ISO 9001:2000 para el Sistema de Gestión de Atención Integral en residencias de personas mayores.

5. Perfil de la organización

5.4.5 Sanitas Servicios de Salud*

Principales cifras

La actividad de Sanitas Servicios de Salud, que incluye tratamientos, terapias y cirugías no cubiertas por los productos de seguro, ha registrado un espectacular aumento del 65,2% en 2007. La calidad de los servicios, así como la constante innovación, ha permitido elevar en un 32% el número de clientes, hasta 15.500.

Principales productos y servicios

Este área de negocio, en la que se realizan operaciones para la corrección de la miopía por láser, tratamientos de estética, tratamientos de reproducción asistida y chequeos médicos, entre otros, creció un año más de forma acelerada.

Sanitas selecciona a los mejores especialistas, los más prestigiosos centros médicos y los últimos avances tecnológicos, para que tanto los clientes como los no clientes de Sanitas puedan acceder a estos servicios con tranquilidad y confianza.

Éstas son sus principales líneas de actividad:

Láser excimer. Uno de los pasos en la mejora de la calidad de vida es decir adiós al uso de gafas y lentes de contacto, a través de Láser excimer, que corrige los problemas de miopía, hipermetropía y astigmatismo.

Soluciones estéticas. Cuando se trata del cuidado de nuestra imagen, es imprescindible asegurar un servicio de la máxima calidad con un asesoramiento profesional.

Reproducción asistida. Tratamientos que incluyen las técnicas más actuales adaptadas a las necesidades individuales de los clientes.

Chequeos de salud. Ofrece la realización de completos exámenes de salud mediante consultas con especialistas y pruebas diagnósticas destinadas a obtener información general del estado de salud del cliente. Los resultados se comunican en el mismo día, siempre que la naturaleza de las pruebas lo permita.

Balnearios. Alternativa de ocio y salud para toda la familia.

En 2007, estos servicios se han ampliado con:

Conservación de la sangre del cordón umbilical. A la vanguardia de la investigación y servicio a nuestros clientes, hemos llegado a un acuerdo con Vidacord (primer banco privado que conserva sangre procedente del cordón umbilical) para ofrecer este servicio tanto en el Hospital Sanitas La Moraleja como en el Hospital Sanitas La Zarzuela.

Cheques de salud corporativos. Estamos colaborando para que, dentro de la cultura de empresa de nuestros clientes corporativos, se valoren las ventajas de la medicina preventiva.

Sanitas y BBVA Salud, de la mano. El acuerdo BBVA Salud y Sanitas Servicios de Salud ha permitido durante 2007 entrar en un canal de distribución de productos tradicionalmente financieros que está apostando firmemente por la comercialización de servicios. Dentro de su nueva estrategia, BBVA ha elegido a Sanitas como partner de salud siguiendo nuestras directrices en cuanto a productos a comercializar, optimización de procedimientos, etc.

Depilación médica láser. En el campo de los tratamientos, hemos incorporado la depilación médica láser, para ofrecer todas las garantías necesarias en un servicio dermatológico delicado para nuestros clientes.

Principales magnitudes del negocio de Sanitas Servicios de Salud

	2005	2006	2007
Facturación (en millones de euros)	8,0	9,5	15,7
Beneficios (en millones de euros)	0,4	1,6	2,7
Clientes (en número)	9.266	11.738	15.500

* Productos comercializados por Sanitas S.L. de Diversificación.

5.5. Fundación Sanitas

Fines fundacionales

La Fundación tiene por objeto principal promover la investigación y la docencia médica y sanitaria en su más amplio concepto.

La Fundación lleva a cabo también actividades de interés general relacionadas con la salud y calidad de vida en las áreas de educación, desarrollo de la sociedad de la información y nuevas tecnologías, medio ambiente, dependencia y promoción de la acción social.

La actividad benéfica de la Fundación se ejerce mediante donaciones, subvenciones, convocatoria de premios, becas y ayudas para proyectos de investigación. Asimismo, la Fundación organiza seminarios, conferencias, congresos y la edición de publicaciones.

Patronato

El patronato de la Fundación Sanitas está formado tanto por directivos de Sanitas como por personalidades importantes en el mundo sanitario.

Nuestro patronato lo componen:

Presidente de la Fundación Sanitas

Iñaki Ereño Iribarren, director general de Clientes, Marketing y Comunicación de Sanitas

Vicepresidente de la Fundación Sanitas

John de Zulueta Greenebaum, presidente no ejecutivo de Sanitas

Directora general de la Fundación Sanitas

Yolanda Erburu Arbizu, directora de Comunicación y RSC de Sanitas

Patronos

Val Gooding, consejera delegada de Bupa

Dean Holden, director de International Businesses de Bupa

Raymond King, director de Finanzas de Bupa

Pablo Juantegui Azpilicueta, consejero delegado de Sanitas

Antonio Valdés Morales, director general de Finanzas de Sanitas

Gabriel Beláustegui Alonso, director general de Gestión Asistencial y Hospitales de Sanitas

José Manuel Sánchez Ruiz, director general Comercial de Sanitas

José Ramón Álvarez Rendueles, presidente de Arcelor Mittal España

Eduardo Rodríguez Rovira, presidente Laboratorios Indas

Alfonso Moreno González, presidente del Consejo Nacional de Especialidades en Ciencias de la Salud

Hipólito Durán Sacristán, ex presidente de la Real Academia de Medicina

Leandro Plaza Celemín, jefe de Cardiología del Milenium Centro Conde Duque

Jesús Sánchez Martos, catedrático de Educación Sanitaria de la Universidad Complutense de Madrid

Ignacio Tremiño Gómez, director general de empresas filiales de Fundosa

Carlos López Barrio, catedrático de Tecnología Electrónica de la Universidad Politécnica de Madrid

5.6. Buen Gobierno

En el Grupo Sanitas nos preocupamos por seguir avanzando en prácticas de buen gobierno corporativo. De esta forma, todos los empleados en puestos de responsabilidad y los miembros del consejo de administración deben cumplimentar declaraciones sobre las incompatibilidades que pueden producirse entre los servicios que prestan para Sanitas y su participación en el capital social de otras entidades con la misma o similar actividad; el ejercicio de cargos en éstas o la realización de otras actividades por parte de los empleados y consejeros que pudieran poner en conflicto su independencia.

Además, Grupo Sanitas pertenece a varias asociaciones e informa de manera habitual a diferentes asociaciones públicas.

Principales asociaciones a las que pertenece Grupo Sanitas

- Asociación Cántabra Empresarial de Servicios a personas dependientes (ACESDE)
- Asociación Catalana de Recursos Asistenciales (ACRA)
- Asociación de Centros de Asistencia y Servicios Sociales de Aragón (ACASSA)
- Asociación Empresarial de Residencias y Servicios a Personas Dependientes de la Comunidad Valenciana (AERTE)
- Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información (ISMS Forum)
- Asociación Española de Fundaciones
- Asociación Estatal de Servicios Residenciales para la Tercera Edad (AESTE)
- Asociación Gallega de Residencias de la Tercera Edad (AGARTE)
- Asociación Madrileña de Residencias de Tercera Edad y Centros de Día (AMRTE)
- Asociación Navarra Entidades Residenciales (ANEA)
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)

- Asociación Residencias Tercera Edad Guipúzcoa (Asociación empresarios de Guipúzcoa (ADEGI))
- Asociación de Residencias Tercera Edad de Valladolid (AVARTE)
- Asociación de Residencias de Tercera Edad de Vizcaya
- Círculo de Empresarios
- Club Excelencia en Gestión
- Edad & Vida
- Federación Castellano Leonesa de residencias de la tercera edad (ACALERTE)
- Forética
- Fundación Empresa y Sociedad
- Fundación Integra
- Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras (ICEA)
- Personal asistencial de Sanitas Residencial forma parte asimismo de la Societat Catalano-Balear de Geriatria y Gerontologia y de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontologia
- Unión Catalana de Hospitales (UCH- La Unió)
- Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA)

Entidades públicas a las que Sanitas informa de manera habitual

- Administraciones de Hacienda Autonómicas y Forales
- Agencia Estatal de Administración Tributaria
- Banco de España
- Consejerías de Sanidad y de Bienestar Social de las distintas comunidades autónomas
- Dirección General de Transacciones Exteriores
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
- Instituto Nacional de Estadística
- Ministerio de Hacienda
- Ministerio de Industria y Energía
- Registro Mercantil

6. Equipo humano: confianza mutua

6.1. Introducción

- 6.1.1 Perfil
- 6.1.2 Guía de lectura

6.2 Enfoque de gestión

6.3 Motivación

- 6.3.1 Estabilidad laboral
- 6.3.2 Retribución y prestaciones
- 6.3.3 Conciliación
- 6.3.4 Oportunidades para todos
- 6.3.5 Relaciones empresa / trabajador

6.4 Desarrollo profesional

- 6.4.1 Formación
- 6.4.2 Evaluación de desempeño
- 6.4.3 Promoción

6.5 Seguridad y salud laboral

La motivación y el grado de implicación y compromiso de nuestros empleados son factores clave para asegurar la excelencia en la gestión. Con la vocación de innovar y mejorar constantemente, Grupo Sanitas gestiona su equipo humano para fomentar la igualdad de oportunidades, la conciliación, la estabilidad laboral y personal, la formación continuada, la promoción y la prevención de riesgos. Ponemos todos los medios para crear un clima laboral idóneo que permita a cada uno de nuestros empleados desarrollar plenamente sus capacidades. Porque ellos son nuestro verdadero valor.

¿Cómo gestionamos nuestro equipo?

Sólo una visión global de la persona, en la que su desarrollo profesional y personal discurren en paralelo, puede asegurar el éxito de una empresa.

6.1. Introducción

6.1.1 Perfil

Grupo Sanitas ha finalizado el ejercicio 2007 con un total de 4.793 empleados, lo que supone un 34,7% más que el año anterior. Sin incluir los empleados de Euroresidencias Gestión, la generación neta de empleo se ha situado en 375 nuevos puestos.

Para 2008, la compañía continuará con sus planes de crecimiento, con la previsión de crear 1.000 empleos en Sanitas Residencial. A ello, se unirán otros 235 nuevos puestos de trabajo en Sanitas Seguros (60) y Sanitas Hospitales (175).

Junto con la creación de empleo, el grupo apuesta por su consolidación. Así, de un total de 132 empresas analizadas, Sanitas se sitúa en el primer puesto del ranking "Las mejores empresas para trabajar", elaborado por la revista Actualidad Económica en 2007, en cuanto a gestión del talento por saber atraer, potenciar y retener el talento en su organización.

De hecho, la tasa anual de rotación de Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales se sitúa por debajo del promedio de sus respectivos sectores. En Sanitas Seguros es del 7,44%, un punto por debajo del año anterior, mientras que en Sanitas Hospitales asciende al 14,15%. En el caso de Sanitas Residencial, esta tasa es notablemente superior (32%), lo que se explica por la diferente naturaleza de sus actividades. En todo caso, Sanitas Residencial está firmemente decidida a reducir este nivel.



4.793
empleados en
Grupo Sanitas

6. Equipo humano

Grupo Sanitas

	2005	2006	2007
Empleados (en número)	3.238	3.558	4.793
Índice de satisfacción	67,7%	71,9%	72,9%

Sanitas Seguros

	2005	2006	2007
Empleados (en número)	741	882	953
Productividad (facturación en miles de euros / empleados)	980	904	949,8
Impacto económico: costes de personal (miles de euros)	43.635	48.129	52.883
Generación de empleo neto (en número)	59	141	71
Tasa anual de rotación (en porcentaje)	4,7%	8,3%	7,4% *
Tasa de absentismo (en porcentaje)	2,8%	3,1%	3,2%

* Comprende: Sanitas Seguros, Inversiones, Diversificación y Grupo Bupa Sanitas.

Sanitas Residencial

	2005	2006	2007
Empleados (en número)	1.410	1.474	2.716
Productividad (facturación en miles de euros / empleados)	29,3	27,6	30,5
Impacto económico: costes de personal (miles de euros)	20.193	22.840	39.890
Generación de empleo neto (en número)	259	64	193*
Tasa anual de rotación (en porcentaje)	n.d.	32%	32%
Tasa de absentismo (en porcentaje)	6,2%	6,7%	6,0%
Índice de satisfacción (en porcentaje)	72,5%	72,5%	72,1%

*Generación de empleo neto sobre plantilla de Sanitas Residencial sin incluir empleados de Euroresidencias.

Sanitas Hospitales

	2005	2006	2007
Empleados (en número)	862	1.013	1.124
Productividad (facturación en miles de euros / empleados)	96,1	94,0	103,2
Impacto económico: costes de personal (miles de euros)	21.425	30.585	35.984
Generación de empleo neto (en número)	157	151	111
Tasa anual de rotación (en porcentaje)	n.d.	n.d.	14,1%
Tasa de absentismo (en porcentaje)	6,7%	5,0%	4,8%
Índice de satisfacción (en porcentaje)	n.d.	60,8%	64,8%

6.1.2. Guía de lectura

Inquietudes de los empleados	La respuesta de Sanitas en 2007	Compromisos de futuro
Estabilidad laboral Pág. 35	Plantilla fija • Sanitas Seguros: 96,4% • Sanitas Residencial: 77,3% • Sanitas Hospitales: 93,7%	Creación de 1.235 empleos: Sanitas Seguros: 60 Sanitas Residencial: 1.000 Sanitas Hospitales: 175
Retribución y prestaciones Pág. 36	Retribución vinculada a objetivos: • Sanitas Seguros: 91% de los empleados • Sanitas Residencial: 2,5% de los empleados • Sanitas Hospitales: 10% de los empleados Plan de pensiones: • Sanitas Seguros: beneficia al 100% de la plantilla	Extensión paulatina del esquema de retribución variable a otros colectivos.
Conciliación Págs. 38	37 empleados (3,8% del total) con jornada reducida en Sanitas Seguros 31 empleados de Sanitas Hospitales con jornada reducida Incorporación a la Red de Empresas por la Conciliación Sanitas Seguros, empresa Familiarmente Responsable	
Oportunidades para todos Págs. 38 y 39	Mujeres en puestos directivos: • Direcciones generales y direcciones ejecutivas del Grupo: 17,6% • Consejo de Administración: 25% Grupo Sanitas colabora con Fundación Integra	Sanitas Residencial Facilitar la integración laboral a extranjeros y personas con discapacidad Sanitas Seguros y Hospitales Plan de Igualdad entre hombres y mujeres
Relación empresa / trabajadores Págs. 39, 40 y 41	Sanitas Seguros y Hospitales 600 trabajadores en el Programa Juntos. Sanitas Residencial Plan de RRHH por centro de trabajo.	Continuar Programa Juntos Programa de Voluntariado Ser el empleador preferido de nuestro sector.
Desarrollo profesional Págs. 42 y 43	Trabajadores promocionados: • Sanitas Seguros: 7,5% • Sanitas Residencial: 0,6% • Sanitas Hospitales: 1% Primer puesto del ranking "Las mejores empresas para trabajar" en cuanto a gestión del talento, según la revista Actualidad Económica. Formación • Sanitas Seguros: 25,56 h/empleador • Sanitas Residencial: 4,39 h/empleador • Sanitas Hospitales: 32,85 h/empleador Eficiencia en la gestión: Sanitas Residencial: sistema de gestión de calidad de acuerdo con los criterios ISO 9001:2000 Implantación del software de gestión integral de residencias en todos los centros de la incorporada Euroresidencias Gestión, S.A	
Seguridad y salud laboral Págs. 44-48	Resultado satisfactorio de la auditoria de Prevención de Riesgos Laborales en Sanitas Residencial	Sanitas Seguros y Hospitales Aumentar la implicación de toda la organización Sanitas Residencial Profundizar en la cultura de prevención

6.2 Enfoque de gestión

El éxito de Grupo Sanitas es fruto del trabajo y del esfuerzo de todos nuestros empleados. Su motivación y su grado de compromiso son factores clave para garantizar la adecuada gestión del negocio y la búsqueda constante de oportunidades de crecimiento.

Para conseguir todo esto, la compañía gestiona activamente los aspectos relacionados con sus trabajadores por medio de su dirección de Recursos Humanos.

De esta forma, Grupo Sanitas trata de que reforzar el espíritu de equipo y el sentimiento de pertenencia ofreciendo a sus trabajadores las mejores condiciones para desarrollar su trabajo. Así, la compañía promueve la contratación indefinida, aplica una política salarial competitiva, ofrece a sus empleados importantes beneficios sociales, lleva a cabo medidas de conciliación, fomenta la igualdad, rechaza la discriminación laboral y ofrece formación continua, entre otras actuaciones.

Áreas de gestión	Políticas	Distribución de responsabilidades	Control y seguimiento	Información relacionada
Estabilidad laboral	Sanitas promueve la contratación indefinida de sus trabajadores y les ofrece un horizonte de estabilidad y desarrollo profesional.	Dirección general de RRHH Sanitas Hospitales: Dirección de RRHH Sanitas Residencial: Dirección de RRHH y Dirección de Operaciones	Encuesta de clima laboral	Porcentaje de empleados con contrato indefinido: 96,4% Sanitas Seguros 93,8% Sanitas Hospitales 77,3% Sanitas Residencial
Retribución y prestaciones	La estrategia de Sanitas consiste en disponer de estructuras salariales orientadas al mercado que permitan reconocer el nivel de desempeño de cada persona y el valor con que cada puesto de trabajo contribuye a la organización. La retribución variable tiene un peso importante y creciente. Su percepción está ligada al cumplimiento de objetivos y a la consecución de resultados, entre los que destacan los relacionados con la satisfacción de nuestros clientes. El Comité de Dirección tiene igualmente objetivos vinculados al Plan Estratégico de Sanitas.	Dirección general de RRHH Sanitas Seguros: Dirección de Compensación y Beneficios Sanitas Hospitales: Dirección de RRHH Sanitas Residencial: Dirección de RRHH y Dirección de Operaciones	Evaluación del desempeño	Porcentaje de empleados con retribución variable basada en objetivos: 91% Sanitas Seguros 10% Sanitas Hospitales 2,5% Sanitas Residencial Implantación en 2007 del sistema de retribución variable Retriflex.

continúa →

6. Equipo humano

Áreas de gestión	Políticas	Distribución de responsabilidades	Control y seguimiento	Información relacionada
Conciliación	<p>La compañía mejora las condiciones reguladas por convenio mediante la concesión de diferentes beneficios sociales</p> <p>El establecimiento de políticas de flexibilidad, la concesión de permisos especiales por asuntos familiares y de excedencias estivales, el fomento del teletrabajo, la reducción de jornada laboral o los contratos a tiempo parcial son las principales actuaciones en este ámbito.</p>	<p>Dirección general de RRHH</p> <p>Sanitas Hospitales: Dirección de RRHH</p> <p>Sanitas Residencial: Dirección de RRHH y Dirección de Operaciones</p>		<p>Sanitas Seguros, Empresa Familiarmente Responsable</p> <p>En 2007 Sanitas Seguros se integra en la Red de Empresas por la Conciliación del Ayuntamiento de Madrid</p> <p>Medidas de flexibilidad Sanitas Hospitales.</p>
Oportunidades para todos	<p>Nuestra compañía expresa el más firme rechazo a la discriminación laboral por razones de sexo, raza, edad o de cualquier otra naturaleza. Este principio es un elemento central de nuestras políticas de contratación y relación con nuestros empleados.</p> <p>Grupo Sanitas mantiene una política activa de colaboración con distintas asociaciones que prestan ayuda a personas desfavorecidas, dependientes o con discapacidad para facilitar su integración laboral.</p>	<p>Dirección general de RRHH</p> <p>Sanitas Hospitales: Dirección de RRHH</p> <p>Sanitas Residencial: Dirección de RRHH y Dirección de Operaciones</p>		<p>Sanitas participa desde 1995 en el Programa Óptima del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales</p> <p>Grupo Sanitas es generador de empleo indirecto para personas con discapacidad a través de la contratación de servicios en los Centros Especiales de Empleo de la ONCE y otros.</p> <p>Grupo Sanitas colabora con la Fundación Integra para promover la incorporación al trabajo de personas en riesgo de exclusión social.</p>
Relación empresa / trabajadores	<p>Sanitas trabaja para conseguir la coherencia del mensaje con nuestros valores e implicar en la gestión a nuestros empleados constituye un objetivo trascendental.</p> <p>Código de conducta profesional Alcance: 100% plantilla del Grupo</p>	<p>Dirección general de RRHH</p> <p>Sanitas Hospitales: Dirección de RRHH</p> <p>Sanitas Residencial: Dirección de RRHH y Dirección de Operaciones</p>	<p>Comité de seguimiento del Código de conducta profesional, integrado por directivos de las áreas de Recursos Humanos, Asesoría Jurídica, Finanzas, Gestión de Hospitales y Sanitas Residencial. Entre sus funciones figuran las de adoptar medidas sobre actuaciones contrarias al Código en el capítulo de integridad personal o resolver conflictos de interés.</p>	<p>El Comité de seguimiento impulsa acciones de sensibilización de los empleados acerca de actitudes éticas.</p> <p>La lucha contra la corrupción es otra de las ideas básicas en nuestra actuación profesional. A los requerimientos del Código de conducta se une la exigencia periódica de la firma de declaración de posibles conflictos de interés con la compañía.</p>



6. Equipo humano

Áreas de gestión	Políticas	Distribución de responsabilidades	Control y seguimiento	Información relacionada
	<p>Sanitas trabaja para fomentar un clima que facilite la expresión libre de ideas y opiniones y la implicación emocional de los trabajadores con la compañía</p> <p>En 2007 el índice de satisfacción de los empleados del Grupo Sanitas alcanzó el 72,9 sobre 100.</p>	<p>Dirección general de RRHH Sanitas Hospitales: Dirección de RRHH Sanitas Residencial: Dirección de RRHH y Dirección de Operaciones</p>	<p>Mecanismos para asegurar la efectividad de la comunicación.</p> <p>Encuesta anual de satisfacción</p>	<p>Sesiones de trabajo con el Comité de Dirección, reuniones del Grupo Operativo.</p> <p>El índice de satisfacción de los empleados de Sanitas Hospitales alcanzó el 64,8 sobre 100 y en Sanitas Residencial fue del 72,1 sobre 100.</p>
Desarrollo profesional	<p>Sanitas presta formación continua a sus empleados para ayudarles cada día a superarse y a desempeñar mejor sus funciones en un entorno crecientemente competitivo. La inmersión de los trabajadores recién contratados es también una prioridad, organizándose cursos específicos para este colectivo</p> <p>Sanitas evalúa de forma constante el desempeño de sus trabajadores a fin de medir su rendimiento y para ofrecerles información sobre posibles áreas de mejora en el desempeño de sus funciones.</p> <p>Cuando se produce una vacante o se detecta una necesidad la prioridad es buscar candidatos internos capacitados para ejercer nuevas funciones, antes que recurrir a la búsqueda de talento fuera de nuestra compañía.</p>	<p>Dirección general de RRHH Sanitas Seguros: Dirección de Desarrollo, Formación y Selección Sanitas Hospitales: Dirección de RRHH Sanitas Residencial: Dirección de RRHH y Dirección de Operaciones</p> <p>Dirección general de RRHH Sanitas Seguros: Dirección ejecutiva de Organización Sanitas Hospitales: Dirección de RRHH Sanitas Residencial: Dirección de RRHH y Dirección de Operaciones</p> <p>Dirección general de RRHH Sanitas Seguros: Dirección de Desarrollo, Formación y Selección Sanitas Hospitales: Dirección de RRHH Sanitas Residencial: Dirección de RRHH y Dirección de Operaciones</p>	<p>Programas de formación</p> <p>Evaluación de desempeño</p>	<p>Dentro de las actividades de formación en 2007 destacan los programas: Sanitas ADN, Tras las Huellas, Somos Sanitas.</p> <p>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional: 100% Sanitas Seguros 8,8% Sanitas Hospitales 3,2% Sanitas Residencial</p>



6. Equipo humano

Áreas de gestión	Políticas	Distribución de responsabilidades	Control y seguimiento	Información relacionada
Seguridad y salud laboral	<p>Sanitas planifica periódicamente las actividades de prevención conforme a las exigencias contenidas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el Reglamento de los Servicios de Prevención y el resto de disposiciones legales vigentes.</p> <p>La vigilancia periódica del estado de salud de los empleados se realiza en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo, respetándose en todo caso el derecho a la intimidad y a la dignidad de la persona.</p>	<p>Dirección general de RRHH</p> <p>Sanitas Seguros: Dirección de Relaciones Laborales y Salud Laboral</p> <p>Sanitas Hospitales: Dirección de RRHH</p> <p>Sanitas Residencial: Dirección de RRHH y Dirección de Operaciones</p>	<p>Sanitas Seguros Comité de seguridad y salud laboral, que da cobertura al 100% de la plantilla y en el que participan 4 representantes de la empresa y 4 representantes legales de los trabajadores. Este comité garantiza el análisis continuo de riesgos, la atención de sugerencias, la puesta en práctica de medidas y el seguimiento y control de la planificación preventiva</p> <p>Sanitas Hospitales - Comité de seguridad y salud laboral del Hospital Sanitas La Moraleja y Milenium Centro Médico Nicasio Gallego: 3 representantes de la empresa y 3 representantes de los trabajadores.</p> <p>- Comité de seguridad y salud laboral del Hospital Sanitas La Zarzuela: 3 representantes de la empresa y 3 representantes de los trabajadores.</p> <p>- En proyecto: comité intercentros</p> <p>Sanitas Residencial: Comité de seguridad y salud laboral en cada centro residencial.</p>	<p>Indicadores de prevención de riesgos laborales de Grupo Sanitas</p>

6.3 Motivación

6.3.1 Estabilidad laboral

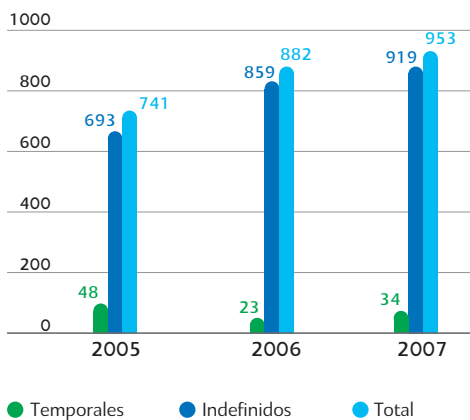
El éxito de Sanitas nace del trabajo y el esfuerzo de nuestros empleados. Su motivación y su grado de compromiso son factores clave para garantizar la adecuada gestión del negocio y la búsqueda constante de oportunidades de crecimiento.

Desde esta perspectiva, la compañía gestiona activamente los aspectos relacionados con sus trabajadores por medio de su dirección de Recursos Humanos. Sanitas pone los medios para reforzar el espíritu de equipo y asegurar la no discriminación: incorpora prestaciones sociales, establece medidas para favorecer la conciliación familiar, reduce el porcentaje de contratos temporales y pone en práctica una política salarial de competitividad externa y equidad interna, entre otras actuaciones. Grupo Sanitas promueve la contratación indefinida de sus empleados, ofreciéndoles un horizonte de estabilidad y desarrollo profesional.

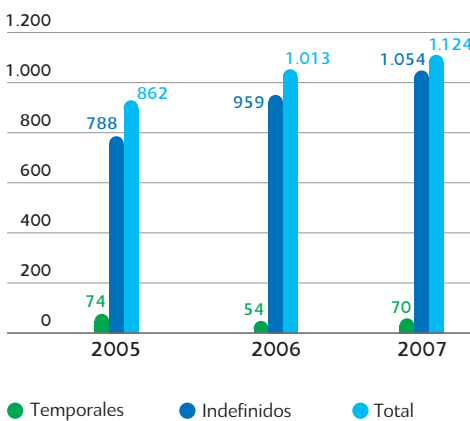
El 96,4% de los empleados de Sanitas Seguros tiene un contrato indefinido. En Sanitas Hospitales el porcentaje de trabajadores indefinidos asciende a 93,8% y en Sanitas Residencial es del 77,3%.

Sanitas está comprometida con la creación de empleo de calidad. En los próximos años se prevé la creación de 1.000 puestos de trabajo en Sanitas Residencial. Además, se tiene previsto crear 60 nuevos puestos de trabajo en Sanitas Seguros y más de 170 en Sanitas Hospitales.

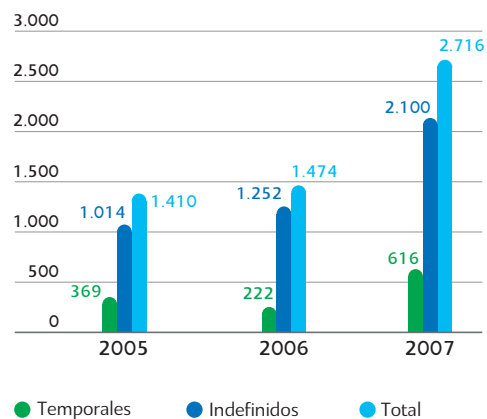
Plantilla de Sanitas Seguros por tipo de contrato. (Número de trabajadores)



Plantilla de Sanitas Hospitales por tipo de contrato. (Número de trabajadores)



Plantilla de Sanitas Residencial por tipo de contrato. (Número de trabajadores)



6. Equipo humano

6.3.2 Retribución y prestaciones

La estrategia de Grupo Sanitas en materia de retribución consiste en disponer de estructuras orientadas al mercado, que permitan reconocer el valor de cada empleado. Así, en 2007 el 91% de los empleados de Sanitas Seguros recibió una parte de su retribución en función de los resultados individuales conseguidos, frente al 82% de 2006. En Sanitas Hospitales, el porcentaje de empleados con retribución vinculada a objetivos en 2007 fue del 10%.

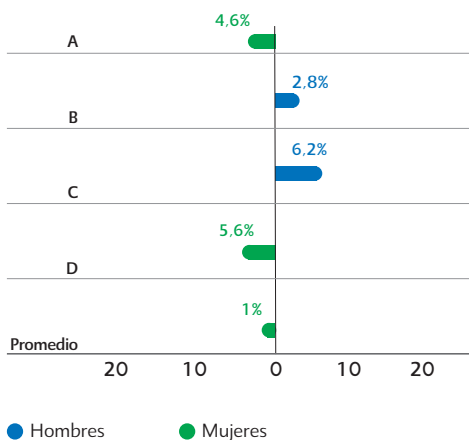
Por su parte, Sanitas Residencial implantó en 2005 la política de remuneración basada en objetivos. En 2007, este nuevo modelo rigió para el 2,5% de su plantilla, incluyendo al Comité de Dirección, que comparte objetivos globales de empresa y, al igual que el resto de los niveles directivos, objetivos individuales que miden su desempeño.

El objetivo del grupo es extender paulatinamente el esquema de retribución variable a otros colectivos.

Además, a lo largo del año se implantó para todos los empleados del Grupo Sanitas el sistema de retribución variable Retriflex, que aporta ventajas fiscales en gastos como la adquisición de equipamientos informático, cheques guardería, alquiler, etc.

Dentro de la estrategia de fomento de la igualdad, la retribución media comparada por sexo entre hombres y mujeres directivos arroja un promedio positivo a favor de la mujer.

Relación entre los salarios de hombres y mujeres directivos en Sanitas Seguros*



* Las letras se corresponden con los niveles profesionales (A es el nivel inferior de directivos y D el superior) de aquellas posiciones que están ocupadas por hombres y mujeres. Los números indican el porcentaje en que la media salarial de las personas de un sexo superan a las del otro.

La totalidad de la plantilla de Sanitas Seguros está incluida en el convenio colectivo del sector asegurador. La compañía mejora las condiciones reguladas por convenio mediante la concesión de diferentes beneficios sociales y la aplicación de programas de conciliación entre la vida profesional y la privada.

Del mismo modo, la totalidad de la plantilla de Sanitas Hospitales está incluida en el convenio del sector hospitalario, en función de la provincia a la que el centro esté adscrita.

Igualmente, Sanitas Residencial influye en el marco de las relaciones laborales, a través de los procesos de negociación colectiva, promoviendo la inclusión de aspectos relacionados con la igualdad, la violencia de género y el tratamiento laboral de la maternidad. Además, el 98% de la plantilla de Sanitas Residencial está acogida al convenio colectivo que aplique en el centro correspondiente.

En todas las áreas de Sanitas, el derecho de los empleados a asociarse y a acogerse a convenios colectivos está garantizado.



Beneficios sociales para empleados

Beneficio	Descripción	% de beneficiados
Póliza de salud	<p>Sanitas Seguros</p> <ul style="list-style-type: none"> Sanitas Multi para el empleado, su cónyuge e hijos menores de 21 años. Póliza para familiares de empleados con importantes descuentos. <p>Sanitas Hospitales</p> <ul style="list-style-type: none"> A partir de 2008 póliza de asistencia sanitaria para empleados indefinidos con antigüedad mínima de un año. 	100%
Ayuda de comida	<p>Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales</p> <ul style="list-style-type: none"> Ayuda concedida por día laborable en forma de cheques restaurante o a través del sistema biométrico implantado en 2007 en la sede de Sanitas. <p>Sanitas Residencial</p> <ul style="list-style-type: none"> Precios subvencionados en el comedor de empresa para empleados de Sanitas Residencial Les Corts. Comidas en residencia para empleados de Sanitas Residencial Sant Cugat y Sanitas Residencial Altanova 	100% de empleados con jornada partida
		100% de los empleados con turnos de 12 horas de Sanitas Residencial Sant Cugat y algunos empleados de Sanitas Residencial Altanova
Seguro de vida	<p>Sanitas Seguros</p> <ul style="list-style-type: none"> Coberturas de fallecimiento e incapacidad. 	100%
Complemento en IT	<p>Sanitas Seguros</p> <ul style="list-style-type: none"> Prestación del 100% de la retribución fija en situación de Incapacidad Temporal. <p>Sanitas Hospitales</p> <ul style="list-style-type: none"> Prestación del 100% de la retribución fija en situación de Incapacidad Temporal para los empleados de centros de fuera de Madrid. En Madrid, prestación del 100% de la retribución fija en caso de accidente de trabajo y prestación de 100% de la retribución fija durante el primer mes en caso de hospitalización o intervención quirúrgica. 	100%
Plan de pensiones	<p>Sanitas Seguros</p> <ul style="list-style-type: none"> Elegible para todos los empleados con antigüedad de al menos un año. Sanitas aporta 319.50 euros si el empleado contribuye con 31.95 euros. 	100%
Otros	<p>Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y Sanitas Residencial</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema de retribución flexible (Retriflex) para todos los empleados del Grupo mediante el cual se pueden conseguir importantes ventajas fiscales en alquiler de vivienda, cheques guardería, material informático y formación. 	100%

6. Equipo humano

6.3.3 Conciliación

El impulso de medidas de fomento de la conciliación es un pilar básico para asegurar el desarrollo profesional y personal de los empleados. En este sentido, Grupo Sanitas ha desarrollado e implementado distintas opciones para dar respuesta a las diversas necesidades.

Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales promueven el teletrabajo a través del Programa Sanitas Movilidad, un proyecto dirigido a integrar esta modalidad laboral en la organización de la compañía. El objetivo es triple: fomentar el equilibrio entre la vida profesional y personal, mejorar la productividad y la calidad del trabajo y evolucionar hacia una mayor flexibilidad en los modelos de organización.

En 2007, 12 empleados participaron en el programa. Su jornada se distribuyó entre las instalaciones de Sanitas (tres días a la semana con el horario habitual) y el domicilio particular (dos días a la semana). La compañía facilitó el equipamiento necesario para realizar el trabajo en casa (PC portátil, teléfono, cascos con micrófono, conexión ADSL, etc).

Sanitas Movilidad es una realidad que cada año se pretende extender a un número cada vez mayor de empleados.

En otros ámbitos relacionados con la conciliación familiar, Sanitas desarrolla una política de protección de la maternidad, algunos de cuyos aspectos forman parte de los procesos de negociación colectiva.

En 2007, 37 empleados de Sanitas Seguros y 31 de Sanitas Hospitales se beneficiaron de reducciones de jornada para el cuidado de menores.

Estas actuaciones le han valido a Sanitas para obtener una de las primeras doce certificaciones concedidas en España como Empresa Familiarmente Responsable. La acreditación es concedida por la *Fundación+Familia* y reconoce a las empresas que han incorporado un sistema integral de gestión de la Responsabilidad Social Interna, especialmente en el terreno de la conciliación empresa-persona.

En febrero de 2007 Sanitas Seguros entra a formar parte de la nueva Red de Empresas por la Conciliación, una iniciativa promovida por la Concejalía de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid.

Este nuevo acuerdo ha sido desarrollado por el consistorio madrileño para impulsar las buenas prácticas empresariales que permitan equilibrar la vida laboral y familiar, con el objetivo de que las compañías de la Red sirvan como modelo a seguir para el resto de las entidades madrileñas que quieran incorporar programas de conciliación.

Entre las obligaciones de Sanitas, como compañía colaboradora de la Red de Empresas de Conciliación, se encuentran: la designación de una persona responsable para el seguimiento de acciones favorables a la conciliación; la asistencia a foros de debate y discusión que convoque el Ayuntamiento de Madrid y la participación en la concesión de los distintivos "Cronos, Empresas por un reparto equitativo de los tiempos", creado por el Ayuntamiento para reconocer el esfuerzo de aquellas empresas del municipio que hayan puesto en marcha medidas de conciliación.

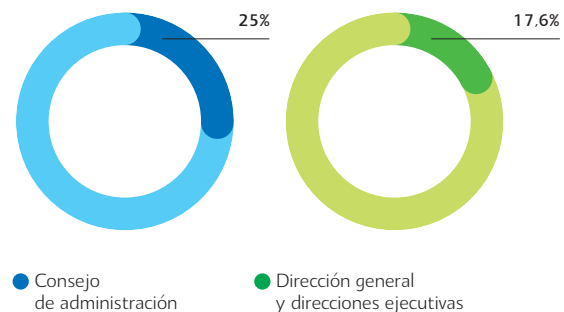
En Sanitas Hospitales se han llevado a cabo en 2007 una serie de medidas para fomentar la flexibilidad, como la posibilidad de elección horaria y elección del centro de trabajo.

6.3.4 Oportunidades para todos

Un elemento central de la política laboral de Grupo Sanitas es el fomento de la igualdad de oportunidades, rechazando cualquier tipo de discriminación e impulsando la equidad interna. Sanitas participa desde 1995 en el Programa Óptima del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, cuyo objetivo es avanzar en el terreno de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el ámbito laboral.

Así, en 2007, el 25% del consejo de administración (formado por ocho miembros) y el 17,6% de la dirección general y direcciones ejecutivas de Grupo Sanitas eran mujeres. En Sanitas Seguros las mujeres representan el 64,7% de la plantilla.

Representación del género femenino en los órganos de gobierno del Grupo. En porcentaje



Junto a la igualdad por razones de sexo, Grupo Sanitas también mantiene una política activa en el fomento de la contratación de personas de otras nacionalidades y personas con discapacidad. De esta forma, el porcentaje de empleados de la plantilla de Sanitas Seguros con alguna discapacidad se situó en el 0,5%, mientras que el de personas con nacionalidad diferente a la española fue en 2007 del 3,4%. Además, en este sentido, cabe destacar que en Sanitas Seguros trabajan personas de 24 nacionalidades diferentes.

6. Equipo humano

En Sanitas Residencial los trabajadores con alguna discapacidad representaban el 0,9% del total. Por otro lado, la tasa de empleados procedentes de otros países creció hasta alcanzar el 24,4% del total. Sanitas Residencial, además, está colaborando con el Ministerio de Trabajo para contratar un nuevo cupo de trabajadores de otras nacionalidades.

En Sanitas Hospitales hay trabajadores de 16 nacionalidades distintas y el 5,7% de los trabajadores proceden de otros países. Al igual que Sanitas Residencial, esta división negocia también nuevas contrataciones con el Ministerio de Trabajo .

Junto a la creación de empleo directo para personas con discapacidad (41 en 2007), Sanitas también promueve la generación de empleo indirecto para este colectivo, a través de las medidas alternativas contempladas en la LISMI (Ley de Integración Social de los Minusválidos) relativas a compras a centros especiales de empleo. En esta línea destaca el servicio telefónico de citación que Sanitas ha puesto en marcha para el Hospital Sanitas La Zarzuela de Madrid, y los centros Milenium de Barcelona y Valencia. En 2007 se amplió este contrato con SERTEL, perteneciente al Grupo Fundosa, para información, autorizaciones, citas con centros propios y acuerdos de distribución, entre otros. Este servicio cuenta con 276 personas, de las cuales el 36% tienen alguna discapacidad. De igual manera, Sanitas Hospitales está trabajando con distintas organizaciones en la contratación de personal con discapacidad. En el Hospital Sanitas La Moraleja la recogida de residuos sanitarios peligrosos la lleva a cabo Sistemas Integrales Sanitarios, compañía perteneciente al Grupo ONCE. Además nuestros dos hospitales propios cuentan con Tiendas Galenas, pertenecientes a Fundosa.

Por su parte, Sanitas Residencial también genera empleo indirecto para personas con discapacidad. En 2007 la compañía ha ampliado el contrato con la compañía FLISA, de Fundosa, que se dedica a la actividad de lavandería industrial y planchado. En 2007, FLISA prestó servicio a los 36 centros de Sanitas Residencial. Además, en noviembre de 2007 firmó un acuerdo con la empresa SERTEL (también de Fundosa) para el servicio de Call Center.

FUCODA se encarga de la grabación y digitalización de datos para Sanitas Seguros, también perteneciente al Grupo Fundosa y el servicio general de atención telefónica a clientes lo realiza SERTEL.

Del mismo modo, Grupo Sanitas colabora activamente con entidades, como la Fundación Integra, que promueven la incorporación al mundo laboral de personas en riesgo de exclusión social. Sanitas colabora con la Fundación a través de dos vías: mediante una cuota anual y mediante la inserción laboral en su plantilla de personas que pertenecen a colectivos de exclusión derivadas por la Fundación Integra.

Desde 2001 a 2007, Sanitas ha contratado a 11 personas y la compañía continuará trabajando con la Fundación Integra en este proyecto sociolaboral para aumentar el número de contrataciones de este colectivo.

6.3.5 Relación entre la empresa y los trabajadores

En el Grupo Sanitas somos conscientes de que todos nuestros empleados, debido al estrecho contacto que mantienen con los clientes, son transmisores de nuestra imagen y, en definitiva, constituyen un factor decisivo para la mejora del negocio.

En este sentido, garantizar la coherencia del mensaje con nuestros valores e implicar en la gestión a nuestros empleados constituye un objetivo trascendental. Para Sanitas no sólo es importante lo que hacemos sino también cómo lo hacemos.

Código de conducta profesional. En 2007, hemos continuado desarrollando el Código de conducta profesional, que supone la concreción en términos de comportamientos y pautas de actuación de los principios éticos que se consideran claves para el desarrollo de la actividad de sus profesionales. Por ello, todos los profesionales deben suscribirlo. Los principales puntos de este Código son:

- Relaciones con clientes
- Relaciones con colaboradores sanitarios
- Relaciones con otros colaboradores
- Relaciones con empleados
- Relaciones con la sociedad
- Regalos e invitaciones
- Integridad personal
- Integridad organizativa

6. Equipo humano

El código propicia una actitud profesional honesta, íntegra y responsable de los profesionales. Sus referencias son el respeto a la dignidad de las personas y la protección de los recursos y servicios de Sanitas.

El Código de conducta se basa en una serie de principios éticos:

- **Transparencia.** Se considera prioritario facilitar información veraz, clara y contrastable sobre cualquier aspecto de la actividad de la compañía.
- **Legalidad.** Además de garantizar el respeto a las leyes, nuestros empleados han de adoptar una serie de políticas y procedimientos basados en las mejores prácticas.
- **Profesionalidad.** Asegura la objetividad en la toma de decisiones.
- **Confidencialidad.** Implica el compromiso de salvaguardar la información de carácter personal y privativo a la que la compañía pueda tener acceso en el desarrollo de su actividad.
- **Equidad.** Se basa en el respeto a la igualdad y a la diversidad, adoptando actitudes proactivas para evitar cualquier actuación discriminatoria.

Todos los empleados firman que se les ha entregado el documento del Código de conducta profesional del Grupo Sanitas y se comprometen a cumplirlo.

El Comité de seguimiento de este Código impulsa acciones de sensibilización de los empleados acerca de actitudes éticas. Para ello, en 2007 se lanzaron 5 píldoras informativas a través del Aula Virtual de la Intranet de

Sanitas Seguros. En ellas, se detallaban cinco historias sobre conflicto de intereses, protección de recursos y servicios, respecto a la dignidad de las personas, actuación profesionalmente responsable y desarrollo de otras actividades profesionales.

La lucha contra la corrupción es otra de las ideas básicas en nuestra actuación profesional. A los requerimientos del Código de conducta se une la exigencia periódica de la firma de la declaración de posibles conflictos de interés con la compañía. De igual manera, para luchar contra la corrupción, dentro de Sanitas se establecen controles financieros exhaustivos, realizados por nuestra compañía matriz Bupa, para garantizar que los procesos de cobros y pagos se ajustan a las buenas prácticas.


Todas las unidades de la compañía en las que se realicen inversiones, pagos o cobros están sujetas a supervisión. De forma permanente se realizan auditorías por parte del departamento de Control de Operaciones de Bupa. Existe, igualmente, una oficina de lucha contra el fraude centralizada en nuestra matriz, que se coordina con nuestra área financiera y de recursos humanos, a la que se puede dirigir cualquier empleado que sea conocedor de posibles malas prácticas.

En 2007 no han existido sanciones ni multas significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Comunicación bidireccional. La comunicación fluida y la participación de los empleados en la gestión de la compañía son vitales para lograr el rendimiento y los resultados esperados. Así, Sanitas trabaja para fomentar un clima que facilite la expresión libre de ideas y opiniones, la motivación y la implicación emocional de los trabajadores con la compañía.

Se han desarrollado varios mecanismos para asegurar la efectividad de la comunicación.

- **Sesiones de trabajo con el Comité de Dirección.** Cada semana, un miembro del Comité de Dirección se reúne con un grupo de empleados para intercambiar impresiones sobre el Plan Estratégico y aclararles sus dudas y preocupaciones. Son sesiones interactivas donde se anima a los asistentes a intervenir. Se levanta acta de las sesiones y se envía a los participantes y a sus superiores jerárquicos como herramienta de trabajo y mejora de los aspectos tratados.



El Código de
conducta profesional
recoge nuestros
principios éticos

6. Equipo humano

- Reuniones del Grupo Operativo. Mensualmente, se realiza una reunión del Comité de Dirección con el Grupo Operativo, compuesto por todos los directivos intermedios de la compañía, en la que se explican los resultados y los proyectos más importantes. Ellos, a su vez, son responsables de comunicar esta información a sus equipos y recoger sus impresiones, que son trasladadas a la siguiente reunión del Grupo Operativo.
- Comunicaciones en caso de cambios organizativos. En el caso de que se produzcan modificaciones que impliquen alteraciones importantes en las condiciones de trabajo de las personas (cambios de jornada o de centro) se cumplen los plazos de preaviso que marcan las normas legales. Otros cambios organizativos de tipo general se dan a conocer en las sesiones periódicas a las que asisten todos los mandos intermedios de la compañía, que tienen la responsabilidad de difundirlos a la totalidad de la plantilla. Las modificaciones que afectan de forma significativa a alguna de las áreas se comunican en las reuniones periódicas que se mantienen con el comité de empresa.

Participación activa de nuestros empleados. Además, en 2007 se han llevado a cabo varios programas encaminados a mejorar la relación entre la empresa y sus trabajadores.

- Plan de RRHH por centro de trabajo de Sanitas Residencial. En 2007, Sanitas Residencial ha puesto en marcha un Plan de RRHH por centro de trabajo, poniendo especial énfasis en elementos de motivación, iniciativas y reconocimiento. En 2008, se ampliará a un nuevo Plan de Recursos Humanos de compañía para lograr ser el empleador preferido de nuestro sector.
- Programa Juntos. Durante 2007, 600 empleados de Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y Sanitas Residencial han pasado por sesiones del Programa Juntos. En este programa, los directores generales se trasladan a los distintos centros geográficos para reunirse con grupos de empleados y explicarles la estrategia, objetivos, resultados y recibir *feedback* y sugerencias de mejora de éstos.
- Programa de Voluntariado. Durante 2008 se impulsará esta iniciativa, con acciones gestionadas por Sanitas o impulsadas por los propios empleados y programas de voluntariado corporativos de Bupa, como el de Sarnelli House realizado en 2007.

Satisfacción de nuestros empleados. La encuesta anual sobre el clima laboral registró en 2007 resultados muy positivos, tanto en participación como en niveles de satisfacción. El 80,1% de los empleados de Grupo Sanitas contestaron el cuestionario, lo que representa 6,7 puntos porcentuales más que el año anterior. En términos de satisfacción, la encuesta se saldó con un índice de 72,9 sobre 100, frente al 71,9 de 2006, lo que indica el acierto en las medidas adoptadas en 2007.

En Sanitas Hospitales el índice de satisfacción se ha incrementado en 2007 a 64,83 sobre 100. Por lo que respecta a Sanitas Residencial, la encuesta reflejó un índice de un 72,1 sobre 100. El aumento generalizado del índice de respuesta garantiza que las acciones que se diseñen sintonizarán con las genuinas preocupaciones de los empleados.



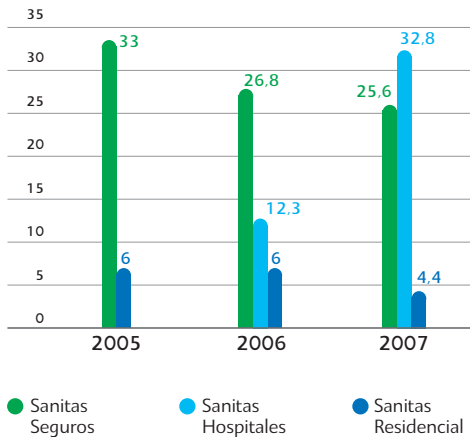
6.4 Desarrollo profesional

Formación

Sanitas apuesta por un equipo humano cada vez más preparado para afrontar los desafíos de nuestro negocio. Por eso, apostamos por un sistema de calidad basado en la mejora continua, porque ésta, unida a la motivación y la competencia de toda la plantilla, es la mejor garantía para lograr nuestros objetivos.

Formación por empleado

Promedio de horas de formación por empleado



Promedio de horas de formación por categoría de empleado en Sanitas Hospitales

	Participantes	Horas
Dirección*	172	1.389
TER (técnico de rayos)	53	2.318
Médicos**	161	3.757
DUE	421	7.060
Supervisores	25	1.549
Auxiliares de clínica	511	14.597,5
Higienista	21	171
Matronas	13	29
Farmacia	5	87
Celadores	21	2.085
Otros**	252	3.888
Total	1.655	36.930,5

* Dirección comprende: directores de operaciones, administradores, gerentes, directores de hospitales, direcciones médicas y dirección de enfermería
 ** Médicos incluye: médicos y Sanitas Acude (médicos de urgencia a domicilio)
 *** Otros incluye: auxiliares administrativos, administración, servicios centrales, sistemas, recepcionistas, mantenimiento, call center, jardineros, técnicos de almacén, compras

Sanitas presta formación continua a sus empleados para ayudarles cada día a superarse y a desempeñar mejor sus funciones en un entorno cada vez más competitivo.

En 2007 cada empleado de Sanitas Seguros recibió 25,6 horas de formación por término medio. En Sanitas Hospitales el promedio de horas de formación por empleado fue de 32,8 y en Sanitas Residencial de 4,4.

Promedio de horas de formación por categoría de empleados en Sanitas Residencial *

	Participantes	Horas
Técnicos	280	2.554
Cuidadores	301	1.369
Otros	335	2.763

*No incluye empleados de Euroresidencias

6. Equipo humano

De entre las actividades de formación desarrolladas en 2007, destacan los programas dedicados a asegurar que nuestros empleados comparten una visión común de nuestro negocio y nuestra forma de interactuar con el entorno. Los principales programas fueron:

- **Sanitas ADN.** Este programa, que comenzó en 2006 en Sanitas Seguros ha sido desarrollado en 2007 para Sanitas Hospitales, con dos sesiones con 54 participantes. Este programa consiste en una simulación de negocio. Se trata de gestionar una compañía del sector de seguros médicos privados, concretamente hospitales, en un mercado competitivo. Además, los asistentes deben establecer una estrategia y tomar decisiones consecuentes, desarrollando aptitudes como la visión global del negocio, el análisis financiero y la gestión operativa de un hospital.
- **Tras las Huellas.** Se realizaron 9 sesiones a las que asistieron 130 participantes. El éxito del programa de técnicas de gestión comercial ha llevado a su consolidación y a partir del 2008 estas jornadas de intercambio y aprendizaje mutuo se realizarán de forma sistemática cada primavera. Cada año, se irá ampliando el grupo, partiendo de los 100 participantes, y tendrán la oportunidad de continuar conociendo de primera mano nuevas áreas de contacto directo con el cliente.
- **Somos Sanitas.** Se imparte a los nuevos empleados como formación de bienvenida y acogida. En 2008 se trabajará dos nuevos módulos: Somos Sanitas General y Somos Sanitas Comercial. El General se compone de un día de actividades y charlas que aportan una visión de los objetivos y valores de Sanitas. Esta jornada se complementa con formación específica para el puesto de trabajo. El Comercial está dirigido específicamente a los nuevos miembros del equipo de ventas. Se trata de un programa de 5 días de intenso trabajo en que se enseña en detalle nuestros productos, metodología y herramientas y, sobre todo, el enfoque de Sanitas de calidad de servicio y orientación al cliente. Ambos programas nos ayudan a convertir a los excelentes profesionales que eligen trabajar con Sanitas en los mejores del mercado.

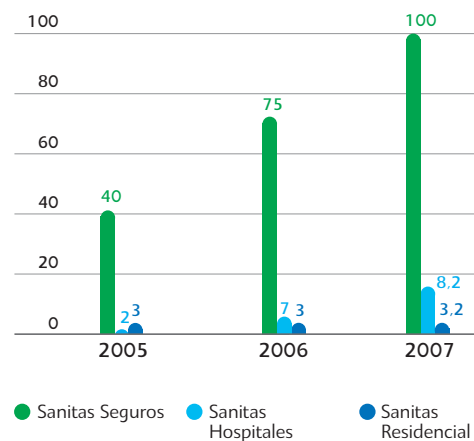
En Sanitas Hospitales se han desarrollado en 2007 acciones de formación relacionadas con la gestión medioambiental, temas médicos, calidad y comunicación con pacientes y familiares.

6.4.2 Evaluación

Sanitas evalúa de forma constante el desempeño de sus trabajadores, a fin de medir su rendimiento y para ofrecerles información sobre posibles áreas de mejora en el desempeño de sus funciones.

En 2007 Sanitas Seguros ha conseguido que el 100% de sus empleados reciba evaluaciones de desempeño, frente al 75% de 2006. En Sanitas Residencial el porcentaje de empleados que han sido evaluados ha pasado del 3% en 2006, al 3,2% en 2007. Por su parte, en Sanitas Hospitales el 8,2% de la plantilla ha recibido evaluación de desempeño, lo que supone un incremento de 1,2 puntos porcentuales frente al año anterior.

Empleados que reciben evaluaciones del desempeño. En porcentaje



6.4.3. Promoción

De acuerdo con nuestra política de desarrollo profesional, cuando se produce una vacante o se detecta una necesidad la prioridad es buscar candidatos internos capacitados para ejercer nuevas funciones, antes que recurrir a la búsqueda de talento fuera de nuestra compañía.

Por ello, Sanitas proporciona a sus trabajadores oportunidades de promoción dentro de la compañía en un marco de respeto al principio de igualdad de oportunidades. En 2007, el 7,5% de los empleados de Sanitas Seguros fue promocionado. Así ocurrió también con el 1% de los trabajadores de Sanitas Hospitales y el 0,6% de Sanitas Residencial.

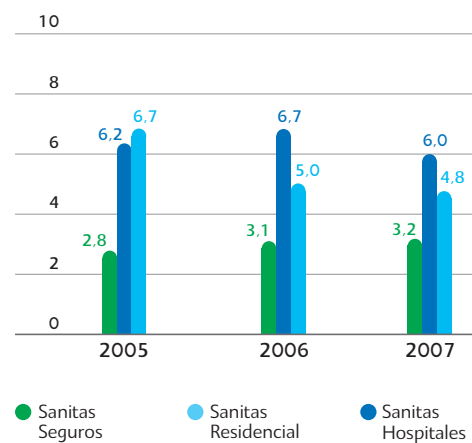
6.5 Seguridad y salud laboral

Otra de nuestras prioridades es garantizar la seguridad de nuestros empleados en el desempeño de sus tareas. Para ello, Sanitas planifica periódicamente las actividades de prevención conforme a las exigencias contenidas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el Reglamento de los Servicios de Prevención y el resto de disposiciones legales vigentes. Además, estas actividades han quedado incluidas en nuestros sistemas de gestión para asegurar la plena implicación de los niveles directivos.

El Comité de seguridad y salud laboral de Sanitas Seguros da cobertura al 100% de la plantilla. En él participan 4 representantes de la empresa y 4 representantes legales de los trabajadores y garantiza el análisis continuo de riesgos, la atención de sus sugerencias, la puesta en práctica de medidas y el seguimiento y control de la planificación preventiva. Audelco renovó la certificación de la adecuación del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de Sanitas en septiembre de 2007.

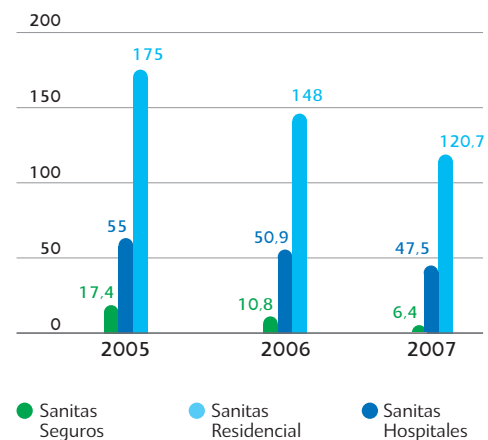
Tasa de absentismo en Sanitas.

En porcentaje



Tasa de incidencia de Grupo Sanitas.

Índice de accidentes por mil trabajadores



* Sobre empleados de Sanitas Residencial sin incluir empleados de Euroresidencias.

6. Equipo humano

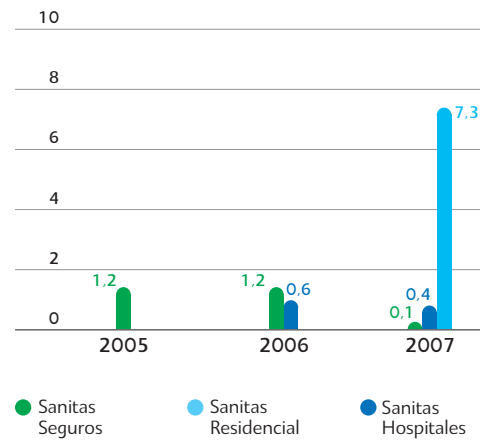
Sanitas Hospitales cuenta con varios comités de seguridad y salud laboral. Uno de ellos es el Comité del Hospital Sanitas La Moraleja y Milenium Centro Médico Nicasio Gallego; el otro es el Comité de seguridad y salud laboral del Hospital Sanitas La Zarzuela. Ambos están compuestos por 3 representantes de la empresa y otros 3 de los trabajadores. Además, está en proyecto crear un Comité Intercentros.

Sanitas Residencial, cuenta con un Comité de seguridad y salud laboral en cada centro residencial. La auditoría de 2007 de Prevención de Riesgos Laborales en Sanitas Residencial, que realizó Audelco, ha obtenido un resultado satisfactorio.



Índice de gravedad.

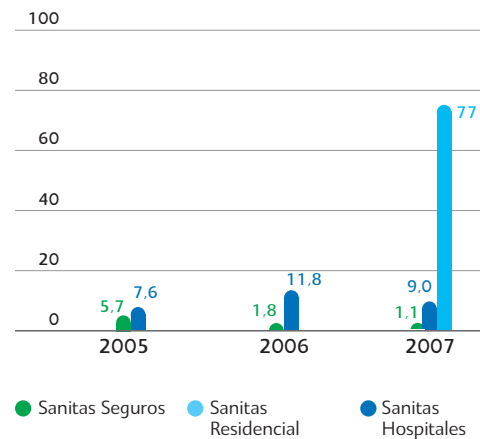
Índice de daños laborales. En porcentaje



* Sobre empleados de Sanitas Residencial sin incluir empleados de Euroresidencias.

Índice de frecuencia.

Tasa de días perdidos con bajas arrastradas. En base 100



* Sobre empleados de Sanitas Residencial sin incluir empleados de Euroresidencias.

6. Equipo humano

La vigilancia periódica del estado de salud de los empleados se realiza en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo, respetándose en todo caso el derecho a la intimidad y a la dignidad de la persona.

Principales actuaciones:

Grupo Sanitas

	Principales logros 2007
Vigilancia de la salud Exámenes de salud específicos de forma periódica a todos los trabajadores y aquellos realizados a criterio del servicio médico o cuando se produce un cambio en el puesto de trabajo o en las condiciones del mismo	Sanitas Seguros Realización de 15 exámenes periódicos y 201 cuestionarios iniciales. Asistencias en consulta: 2.702. Sanitas Residencial Sanitas Residencial tiene contratados exámenes específicos de salud para el 100% de su plantilla, los realicen o no. Sanitas Hospitales Sanitas Hospitales tiene contratados exámenes específicos de salud para el 100% de su plantilla, los realicen o no.
Vacunaciones (antigripal, antitetánica, hepatitis B, hepatitis A+B)	Sanitas Seguros Nº de vacunaciones: antitetánica: 9, hepatitis: 11, antigripal: 46 Sanitas Residencial Vacunaciones hepatitis B, antitetánica y antigripal. Sanitas Hospitales Nº de vacunaciones: antigripal: 50; hepatitis A+B, tétanos y difteria: 12
Vigilancia epidemiológica , dirigida a evaluar las causas y la tendencia de la siniestralidad laboral y otras contingencias comunes	Sanitas Seguros, Sanitas Residencial y Sanitas Hospitales Control de bajas por Incapacidad Temporal y accidentes laborales
Campañas de donación de sangre	Sanitas Seguros Celebra todos los años al menos 1 campaña de donación en colaboración con Cruz Roja. Sanitas Residencial Celebra todos los años al menos 3 campañas de donación en colaboración con Cruz Roja.
Vacunas antialérgicas	Sanitas Seguros 7 vacunaciones
Campaña de deshabituación tabáquica	Sanitas Seguros Subvención a los 50 primeros empleados en solicitarlo del 50% del coste de programas individuales de deshabituación tabáquica

Grupo Sanitas

Principales logros 2007

Campañas informativas

Sanitas Seguros

La intranet tiene una sección fija con consejos de salud y se han publicado además 13 nuevas comunicaciones informativas.

Sanitas Residencial

Elaboración y difusión de trípticos informativos para diferentes sectores y riesgos (MMC, biológicos,...).

Sanitas Hospitales

Difusión a través de la intranet y reuniones explicativas de las fichas informativas de riesgos según puestos de trabajo y de los procedimientos de trabajo elaborados por el servicio de prevención.

Ergonomía y psicología

Elementos para la prevención del síndrome del túnel carpiano (reposamanos y alfombrillas con almohadilla para el ratón).

Facilitar el trabajo frente a pantallas de visualización de datos.

Sanitas Seguros

A demanda, se han realizado 89 estudios a diferentes puestos de trabajo en Sanitas Seguros para dotación del material ergonómico.

Prácticamente el 100% de los empleados tiene pantallas planas.

Asimismo, se facilitan soportes de elevación de las pantallas a los empleados que lo solicitan.

Sanitas Residencial

A demanda.

Realización de estudios de ergonómicos para evaluar la carga física en el colectivo de gerocultores de Sanitas Residencial.

El 100% de los empleados que utilizan regularmente el ordenador tiene pantallas planas. Asimismo, se facilitan soportes de elevación de las pantallas a los empleados que lo solicitan.

Formación continuada de reciclaje en manutención de residentes y utilización de grúas.

Sanitas Hospitales

A demanda, y tras evaluación de las necesidades, se ha entregado material ergonómico, como reposapiés, alzapantallas, sillas, etc.

Se han evaluado todos los puestos de trabajo y en las evaluaciones se han tenido en cuenta los riesgos ergonómicos.

Se ha elaborado un procedimiento de actuación ante situaciones conflictivas con los empleados.

Planificación de seguridad

Mantenimiento de instalaciones eléctricas, de aire acondicionado, gas, de ascensores, etc.

Sanitas Residencial

Se realizan según planes de trabajo.

Grupo Sanitas

Principales logros 2007

Formación

Salud laboral, manipulación manual de cargas, equipos de emergencia, primeros auxilios, etc.

Sanitas Seguros

Más de 320 horas de formación a más de 291 trabajadores

La intranet tiene una sección fija con consejos de salud.

Sanitas Residencial

Formación teórico-práctica en manipulación de extintores y bocas de incendio equipadas (BIES), simulacros, etc.

Manutención de residentes, situaciones de emergencia y curso de pantallas de visualización de datos.

Sanitas Hospitales

Existe un plan de formación anual.

Se ha creado un nuevo procedimiento para trabajadores de nueva incorporación que incluye la formación inicial, tanto en riesgos específicos del puesto, como en emergencias.

Configuración general de centros de trabajo

Sanitas Seguros

Amplios espacios, alta tecnología, gimnasio abierto 12 horas y zonas comunes de descanso, así como un restaurante con menús revisados por asesores nutricionales.

En la sede central de Sanitas el diseño, las plantas, la luz natural y los materiales reciclables utilizados en su construcción proporcionan un mayor bienestar.

Otros

Participación de los empleados en las competiciones Raider's Trophy y la Carrera de las Empresas.

Sanitas Seguros

En la edición de 2007, Sanitas presentó a la Raider's Trophy dos equipos mixtos con un total de 13 participantes.

Uno de los equipos consiguió el primer premio en su categoría.

7. Accionistas, un reto de crecimiento

- 7.1. Introducción
 - 7.1.1 Perfil
 - 7.1.2 Guía de lectura
- 7.2. Enfoque de gestión
- 7.3. Liderazgo
 - 7.3.1 Solidez económica
 - 7.3.2 Reputación corporativa
- 7.4. Crecimiento
 - 7.4.1 Sanitas Seguros
 - 7.4.2 Sanitas Hospitales y red asistencial
 - 7.4.3 Sanitas Residencial
- 7.5. Adaptación
 - 7.5.1 Nuevos productos
 - 7.5.2 Nuevos servicios
 - 7.5.3 Líderes en Internet
- 7.6. Ética en los negocios
 - 7.6.1 Comunicación y publicidad
 - 7.6.2 Prácticas de buen gobierno
 - 7.6.3 Lucha contra la corrupción

Gestionar con la máxima eficacia y calidad es la esencia de nuestra manera de actuar. Nos esforzamos por mejorar constantemente el grado de satisfacción de nuestros clientes, con una atención personalizada, la creación de productos específicos y la aplicación de nuevas tecnologías. Buscamos la optimización de todas las actividades, siguiendo los más exhaustivos procesos de evaluación, control y seguimiento. Todo ello nos ha permitido elevar nuestra reputación corporativa, mejorar nuestra cuota de mercado y mantener un crecimiento sostenido. En definitiva, aportar valor a los accionistas.

¿Está reñida la sostenibilidad con la rentabilidad?

El crecimiento y optimización de todas las áreas se realiza desde los más estrictos principios éticos, porque la inversión más rentable es la que revierte en la sociedad.

7.1. Introducción

7.1.1 Perfil

La evolución de Grupo Sanitas en 2007 ha sido muy positiva. Los ingresos han crecido un 15,2%, hasta alcanzar los 1.119,4 millones de euros. Este incremento supone elevar el ritmo de los últimos años, en los que ya se mantenían aumentos superiores a dos dígitos. La calidad del servicio y la eficacia en la gestión han permitido fidelizar a nuestros clientes y mejorar su grado de satisfacción, pero también abrir nuevos mercados optimizando el rendimiento de todas nuestras actividades.

Sanitas Seguros

	2005	2006	2007
Beneficios (millones de euros)	64	74	89
Notoriedad de marca (en porcentaje)*	26%	26%	29%
Evolución en el número de clientes	7,2%	10,0%	10,0%
Evolución de facturación por primas	11,3%	11,8%	12,5%
Cuota de mercado	16,2%	16,4%	17,1%**
Costes de explotación (millones de euros)	95,8	113,0	130,3
Beneficios no distribuidos (millones de euros)	8,3	15,3	13,8
Impuestos pagados (miles de euros)	25,8	26,7	69,5

* Índice de reconocimiento espontáneo de la marca Sanitas. Fuente: Millward Brown, 2007.

** El dato de cuota de mercado se refiere al acumulado a septiembre de 2007. Fuente: ICEA

Sanitas Hospitales

	2005	2006	2007
Beneficios (millones de euros)	-2,5	-7,0	-5,9
Evolución nº de plazas en hospitales*	29,1%	0%	-2,9%
Evolución facturación	9,6%	14,7%	21,8%
Costes de explotación (millones de euros)	85,2	103,5	121,0
Pagos a proveedores de capital (millones de euros)	n.d.	n.d.	10,1
Impuestos pagados (millones de euros)	8	12,4	2,6

* El descenso en el número de plazas en hospitales propios se debe a las obras de ampliación del Hospital Sanitas La Zarzuela

Sanitas Residencial

	2005	2006	2007
Beneficios (millones de euros)	0,8	1,04	1,6
Evolución nº de plazas de residentes	0%	5,9%	78,3%
Evolución facturación	11,8%	11,9%	78,2%
Cuota de mercado	5,8%	5,9%	12,5%
Costes de explotación (miles de euros)	n.d.	38,2	52,6
Impuestos pagados (millones de euros)	n.d.	41,3	55,9

7.1.2. Guía de lectura

Inquietudes de los accionistas

Liderazgo
Pág. 54 y 55

La respuesta de Sanitas en 2007

- Sanitas Seguros alcanzó el 17,1% (datos cierre tercer trimestre) de cuota de mercado y se consolida como la segunda compañía del sector en España.
- Según el ranking MERCO 2007 y 2008, Sanitas Seguros es la compañía con Mejor Reputación Corporativa del sector de asistencia sanitaria.
- El 52,2% de los clientes de Sanitas Seguros consideran que el servicio que ofrece la compañía es Excelente / Muy Bueno.

Compromisos de futuro

Crecimiento
Págs. 56-59

- Sanitas Seguros suma al cierre de 2007 una cartera de 1,87 millones de socios (+10% frente a 2006).
- Sanitas Residencial gestiona 36 centros para mayores y dispone de 4.544 plazas, convirtiéndose en el segundo mayor operador de residencias para mayores en España.

Adaptación
Págs. 60 y 61

- En 2007 se ha lanzado Sanitas Accesible Síndrome de Down.
- La facturación de los Servicios de Salud ha crecido un 65,26% frente a 2006.

Ética en los negocios
Pág. 62

- El lanzamiento publicitario de Sanitas Accesible Síndrome de Down, ha contado con el apoyo y supervisión de Down España.
- No se ha detectado ningún incidente de corrupción.



7.2. Enfoque de gestión

Nuestro principal accionista, Bupa, marca la estrategia de Sanitas, que se plasma en la gestión de sus diferentes empresas a través de los Planes Trienales y los Planes Operativos Anuales. En la definición de ambos tipos de planes intervienen todas las Direcciones de Sanitas, coordinadas por la Dirección Financiera, y establecen las líneas de actividad prioritarias, los objetivos de rentabilidad y el volumen de gasto operativo necesario para llevar a cabo la gestión de la compañía.

Para dar respuesta a estas indicaciones, desde las empresas del Grupo se establecen las políticas necesarias, no sólo se concentran en incrementar la rentabilidad, también tienen en cuenta otras cuestiones esenciales, como limitar los posibles riesgos que puedan afectar a nuestro desempeño, mejorar la satisfacción de nuestros clientes y avanzar en la gestión de los aspectos sociales y medioambientales de nuestra actividad.

La eficacia de estas políticas y su contribución al logro de los objetivos estratégicos de Sanitas se evalúan a través de una serie de mecanismos:

- Control de riesgos. Realizamos un análisis constante de los procesos llevados a cabo en la compañía y los riesgos que comportaría su interrupción. A través del denominado Plan de Continuidad del Negocio, cada unidad estudia el impacto legal, económico y reputacional que supondría que cualquiera de sus procesos críticos se detuviera.
- Seguimiento de objetivos. Realizamos un seguimiento periódico de la evolución de los objetivos marcados en el Plan Operativo Anual y los Planes Trienales, con el fin de detectar posibles desviaciones y adoptar las medidas oportunas.

Estas evaluaciones, incluyendo las que se refieren a los procesos de funcionamiento, son realizadas por el Departamento de Control Operativo de Bupa. Finalmente, sometemos nuestra actividad económica a una auditoría anual externa elaborada por una entidad independiente. En 2007, la auditoría no registró ninguna salvedad.

Áreas de gestión	Políticas	Distribución de responsabilidades	Control y seguimiento	Información relacionada
Liderazgo	<p>La gestión eficaz y la calidad forman parte de nuestra manera de actuar. Nos esforzamos por alcanzar los máximos estándares en cada una de nuestras operaciones con el objetivo de mejorar la satisfacción de nuestros clientes y optimizar el rendimiento de nuestras actividades.</p> <p>Practicamos una política de comunicación basada en el compromiso, veracidad y transparencia.</p>	<p>Cada dirección general tiene un protocolo de actuación en temas de calidad.</p> <p>Transmitimos esta manera de trabajar a todos los empleados y a todos los niveles de gestión de la organización.</p> <p>Dirección de Comunicación.</p>	<p>Encuestas de satisfacción del cliente.</p> <p>Encuestas de satisfacción de proveedores médicos.</p> <p>Encuestas de satisfacción de empleados.</p> <p>Socios del Pacto Mundial Socios de Forética Auditoría anual KPMG. Socios de Fundación Empresa y Sociedad.</p>	<p>Evaluación de centros de Sanitas Hospitalares conforme a las normas ISO 9001:2000 y 14.000.</p> <p>ISO 9001:2000 en los servicios centrales y en 17 residencias de Sanitas Residencial.</p> <p>Premio Medical Economics 2007 a la Mejor Aseguradora de Servicios Sanitarios.</p> <p>Pablo Juantegui, galardonado con el Premio Dirigentes 2007 en la categoría Iniciativa Empresarial.</p> <p>Sanitas, compañía con Mejor Reputación Corporativa en el área de Asistencia Sanitaria (Ranking Empresas MERCOSUR 2007 y 2008).</p>

continúa →

7. Accionistas, crecimiento sostenido

Áreas de gestión	Políticas	Distribución de responsabilidades	Control y seguimiento	Información relacionada
Crecimiento	Crecimiento en todas las direcciones territoriales.	Dirección general Comercial. Direcciones territoriales.		Aumento del número de socios de Sanitas Seguros en un 10%.
	Ampliación de la red asistencial.	Dirección general de Gestión Asistencial y Hospitales.		4 nuevos centros dentales.
	Sanitas Residencial se convierte en el segundo operador del sector de asistencia a personas mayores.	Dirección general de Sanitas Residencial.		Sanitas Residencial incrementa su número de camas hasta alcanzar las 4.544 (+78,4% respecto a 2006).
	Grupo Sanitas realiza una firme apuesta por la proximidad y la mejora del servicio.			
Adaptación	El Grupo se esfuerza por desarrollar de forma constante productos y servicios innovadores.	Dirección general de Clientes y Marketing. Dirección general Comercial. Centro de atención al cliente especializado (programas de fidelización).	Evaluación de la satisfacción de nuestros clientes.	Premio ComputerWorld al CEO del Año a Pablo Juantegui como reconocimiento a la capacidad de Sanitas de aunar los últimos avances tecnológicos y las necesidades de la compañía y de sus clientes y profesionales.
	Intentamos ponernos en el lugar de nuestros clientes y proveedores, procurando observar la realidad desde su perspectiva.			Sanitas ha sido reconocida como la compañía de asistencia sanitaria que mejor desarrolla su negocio a través de Internet (VIII Informe sobre el sector asegurador en Internet, elaborado por Cap Gemini).
	Así, buscamos conocer las inquietudes de los clientes y ofrecerles una asistencia más cómoda y eficaz.			
	Realizamos una apuesta por las nuevas tecnologías.	Dirección general de Sistemas de Información.		
Ética en los negocios	Lograr una publicidad responsable que respete la legislación, no sea engañosa ni pueda herir susceptibilidades.	Dirección de Marketing. Dirección ejecutiva de Asesoría Jurídica.	De forma permanente se realizan auditorías por parte del departamento de Control Operativo de Bupa.	Sanitas se encuentra inscrita en la Asociación Española de Anunciantes (AEA), donde se persiguen los siguientes objetivos: la marca como compromiso; la promoción de la autorregulación; diálogo y ética como sistema para avanzar; así como la transparencia en la comunicación.
	La lucha contra la corrupción es otra de las ideas básicas en nuestra actuación profesional. A los requerimientos del Código de Conducta se une la exigencia periódica de la firma de la declaración de posibles conflictos de interés con la compañía.	Existe una oficina contra el fraude centralizada en nuestra matriz, que se coordina con nuestra área financiera y de recursos humanos, a la que se puede dirigir cualquier empleado que sea conocedor de posibles malas prácticas.	Todas las unidades de la compañía en las que se realicen inversiones, pagos o cobros están sujetas a supervisión.	Sanitas es socio de Autocontrol. La publicidad ha estado contratada durante 2007 con la agencia de publicidad Grupo Bassat Ogilvy, la cual es miembro activo de la Asociación Española de Anunciantes y de Autocontrol lo que permite garantizar la transparencia de su gestión.

7.3. Liderazgo

7.3.1 Solidez económica

En 2007 la evolución de los indicadores de negocio tuvo un reflejo muy favorable en los resultados de Sanitas Seguros. El volumen de primas netas creció por séptimo año consecutivo, hasta alcanzar 905,2 millones de euros, lo que representa un incremento del 12,5% con respecto al ejercicio precedente. El beneficio después de impuestos mejoró igualmente con respecto a 2006 y se situó en 89 millones de euros (un 20,2% más). Sanitas Seguros ha sido la compañía que mayor incremento de cuota de mercado ha registrado en el último año, de entre las cinco primeras empresas del sector, hasta alcanzar un nivel de penetración del 17,1% al cierre del tercer trimestre, lo que supone 0,7 puntos porcentuales más que en 2006. Con esta evolución, la compañía consolida su segundo puesto en el sector de salud, incrementando las distancias con el resto del sector y acercándose al principal competidor.

Sanitas Residencial experimentó también un importante crecimiento en su facturación, que casi se ha duplicado hasta alcanzar los 75,2 millones de euros. El beneficio después de impuestos alcanzó 1,6 millones de euros, lo que supone un incremento del 53,8%.

En el caso de Sanitas Hospitales, los ingresos aumentaron un 21,8% hasta los 116 millones de euros.

Reinversión de beneficios

Para ofrecer un mejor servicio a los clientes y los profesionales médicos, el Grupo tiene la política de reinvertir los beneficios en el propio negocio.

La compra de Euroresidencias, en marzo de 2007, absorbió una buena partida de las inversiones realizadas el año pasado, que ascendieron a 130,2 millones de euros (ratio 146,3% sobre beneficio neto). Otra parte de estos fondos se dedicó a mejorar las condiciones de los profesionales médicos que colaboran con la compañía; a la inversión en software y otros equipamientos; así como a la construcción, ampliación y mantenimiento de centros de día.

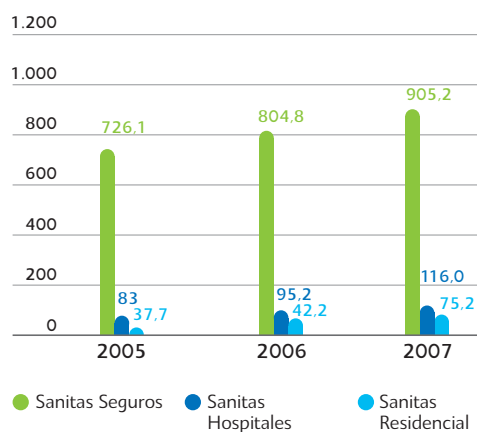
Entre 2007 y 2009, Sanitas está reinvertiendo parte de sus beneficios en los proyectos de ampliación de un 20% del Hospital Sanitas La Zarzuela y la construcción y gestión del futuro Hospital de Manises, cuyas obras empezaron en junio de 2007.

En 2008 está prevista una inversión de 103,8 millones de euros, un 110,4% sobre el resultado neto, que se dedicarán fundamentalmente al Plan de construcción e infraestructuras hospitalarias y residencias. Éste incluye finalizar este año la ampliación del Hospital Sanitas La Zarzuela y terminar también la construcción del Hospital de Manises, que abrirá a principios de 2009.

Además, se construirán o están a punto de abrir seis centros médicos de día en Barcelona y Madrid, se pondrán en marcha cinco centros dentales y al menos cinco residencias para mayores se construirán o han terminado ya de construirse en 2008.

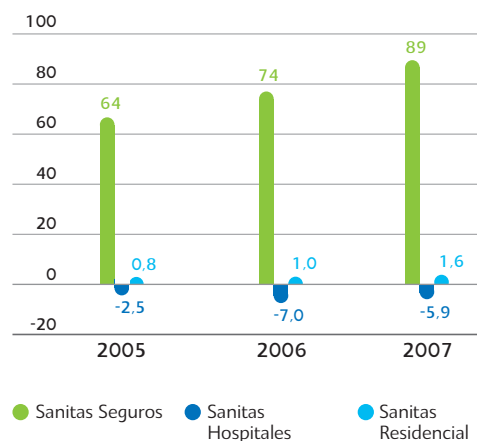
Facturación por áreas de negocio.

En millones de euros



Beneficio por áreas de negocio.

En millones de euros



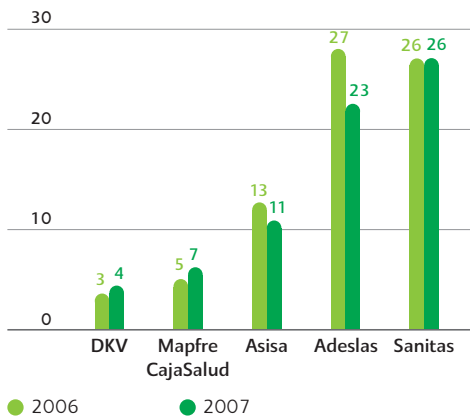
7.3.2 Reputación corporativa

Uno de los mayores atributos de la compañía es su marca, que lleva implícita la promesa de servicio a sus socios y los valores que respaldan sus actividades. En 2007, la notoriedad de marca de Sanitas Seguros continuó en niveles muy elevados y fue, de nuevo, una de las compañías con un mayor índice de reconocimiento espontáneo en el sector de seguros médicos privados, al registrar una tasa del 26%. La notoriedad sugerida fue del 98%.

Estos favorables resultados se corresponden con la excelente reputación corporativa de Sanitas. Según los rankings MERCO 2007 y 2008 (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), Sanitas ha sido la mejor compañía con mejor reputación corporativa del sector. Así, Sanitas se ha consolidado en el ranking general de las 100 compañías mejor valoradas en España, ascendiendo desde el puesto 58 conseguido en 2007 al 49 en primavera de 2008. Esta escalada de 9 posiciones sitúa a la compañía entre las 50 mejores.

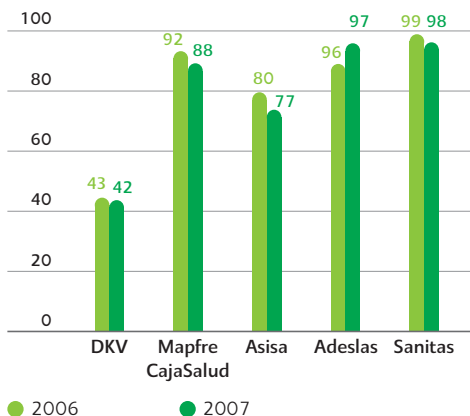
Notoriedad espontánea de marca*

En porcentaje



Notoriedad sugerida de marca*

En porcentaje



A la buena imagen de la compañía ha contribuido la activa labor desarrollada en materia de marketing y publicidad. Sanitas fue la primera empresa de seguros de salud en España en invertir en este ámbito, lo cual le ha permitido establecer un canal muy eficaz para trasladar al público objetivo su apuesta por la calidad y la innovación de productos.

Sanitas se ha guiado siempre por un compromiso claro y de valor en todas sus actividades de marketing. Las acciones de comunicación son desarrolladas y elaboradas con la implicación de todas las áreas de la compañía (legal, comercial, financiero, y gestión asistencial) para poder lograr una sinergia clara y poder transmitir los valores y responsabilidades de nuestra compañía. Además, este año todas las comunicaciones de Sanitas han mantenido la línea común de nuestro compromiso de marca. Sanitas cuida y trata a sus clientes de manera personalizada y ha materializado este compromiso en todas las acciones de marketing.

Durante este año, Sanitas ha potenciado su imagen de compañía preocupada por la salud y pionera en el ámbito del seguro médico privado a través del lanzamiento de tres campañas de publicidad, con las que se ha reflejado el esfuerzo diario por mantener un código de comunicación cercano con nuestros clientes.

Inversión en marketing

En miles de euros



* Fuente: Millward Brown 2007

7.4. Crecimiento

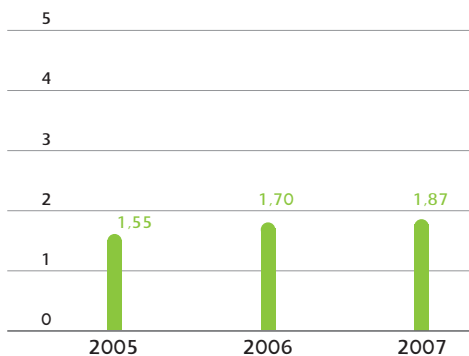
7.4.1 Sanitas Seguros

El mercado español de seguros de salud mantuvo en 2007 el ritmo de crecimiento de los últimos años, al crecer un 9,3% y alcanzar unos ingresos de 5.383 millones de euros, según estimaciones de ICEA (Investigación Cooperativa de Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones). El número de asegurados ascendió al cierre del tercer trimestre del año a 9,8 millones, incluyendo asistencia sanitaria, reembolso y subsidios.

La mayor cultura sanitaria, la apuesta política por la sanidad y la innovación farmacológica, unidos al envejecimiento de la población hacen prever un incremento del gasto sanitario europeo, que según las estimaciones ascenderá al 15% en términos de PIB en 2020. Hasta alcanzar este nivel, España tiene un largo recorrido, al encontrarse actualmente por debajo de muchos países europeos. De esta forma, se detectan importantes oportunidades de negocio, que vendrán condicionadas por la necesidad de modelos de gestión innovadores. El Public Private Partnership (PPP) es una muestra de estas previsibles novedades. Sanitas ya ha entrado en este mercado al ganar en 2006 la adjudicación de la Generalitat Valenciana de la gestión del área de Salud de Manises.

Evolución del número de socios de Sanitas

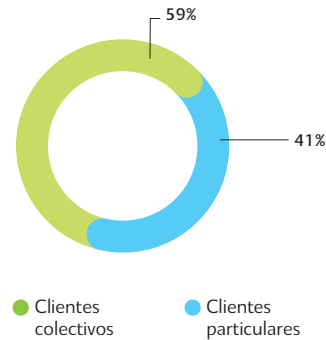
En millones



Dentro de este mercado total, Sanitas sumaba en 2007 un total de 1,87 millones de socios (un 10% más que en 2006).

Del total de socios, un 59% corresponde a clientes corporativos, que han registrado un importante crecimiento en 2007. Grandes empresas como Alcatel-Lucent, Computer Sciences España, Grupo Coty Astor, General Electric se unieron a las más de 3.000 compañías que ya confían su salud a Sanitas. Además, se lograron importantes acuerdos de colaboración con entidades y compañías con gran potencial como el Ayuntamiento de Madrid; colegios oficiales de médicos de Sevilla, Valencia y Barcelona; Línea Directa; Correos y Telégrafos; Dragados Industrial y Cruz Roja, entre otras. Además, en 2007 Sanitas se adjudicó varios concursos públicos entre los que cabe destacar por su importancia el colectivo AENA, con una cartera de 15.695 asegurados, el Ayuntamiento de La Roda (Albacete), el Ayuntamiento de Margalida (Balears) y el Ayuntamiento de Lora del Río (Sevilla).

Cartera por tipo de clientes



Crecimiento en todas las direcciones territoriales

La labor realizada por las ocho direcciones territoriales ha sido determinante en la evolución del número de socios. Todas las áreas han experimentado notables crecimientos, lo que refleja el excelente trabajo comercial realizado. Destaca la consolidación de la red de ventas especializada en pymes, que ha permitido elevar este segmento en un 150% en comparación con 2006.

Barcelona se acerca más a los clientes. En la provincia de Barcelona, la cartera de clientes ha aumentado un 12,6% hasta contar con 175.000 personas aseguradas. Además, se ha ampliado la red en 7 nuevas oficinas, para ofrecer un servicio mejor y más cercano a los clientes.

Nuevos socios en Andalucía. Hemos consolidado los acuerdos de colaboración con los colegios de médicos de Andalucía y Extremadura. También se han llegado a acuerdos importantes en Córdoba, como, la firma de la póliza de Urende (Grupo Sánchez Ramade). En Huelva se ha llegado a un acuerdo de colaboración con el Colegio de Enfermería; y en Ceuta, se estableció un acuerdo de colaboración con la Ciudad Autónoma.

El potencial del noroeste. La dirección provincial de La Coruña ha experimentado un crecimiento superior al 15%. Se suscribió un acuerdo con Emalcsa (Empresa Municipal de Aguas de A Coruña) y Saprogal. En Vigo, con el Colegio Oficial de Médicos de Pontevedra y seguimos creciendo a muy buen ritmo.

El número de clientes en Asturias experimentó una extraordinaria subida del 30%, en una zona con gran potencial.

Para Castilla y León, 2007 también fue un año magnífico, con incrementos de cartera en todas las provincias. El hecho más significativo fue la firma de la póliza colectiva con el Ayuntamiento de Salamanca.

Afianzamiento de Vizcaya. En Vizcaya el crecimiento ha sido del 19%. En esta provincia destaca el incremento del 166% del segmento de las pymes, que obedece a la consolidación del equipo de comerciales y a la colaboración con asociaciones afines, como APD (Asociación para el Progreso de la Dirección). Sanitas patrocinó en febrero la presentación del libro "El líder flexible" ante más de 300 empresarios. Además, se consolidó la alianza con Seguros Lagun Aro.

Madrid despegando con AENA. Desde el punto de vista comercial, destaca la firma del acuerdo con AENA, así como los resultados obtenidos a través de nuestro convenio de distribución con BBVA. El equipo de comerciales que dirige su actividad al segmento de pymes se consolida también en esta zona, y ya representa más de un 30% del resultado total de toda la dirección territorial.

Valencia, a toda vela. La participación de Sanitas en la Copa del América ha sido muy importante, al prestar asistencia médica a seis de los equipos participantes. También en el ámbito deportivo, renovamos nuestros acuerdos de patrocinio con el Valencia Club de Fútbol y el Villarreal Club de Fútbol. A nivel comercial, destaca el acuerdo alcanzado con el Colegio de Médicos de Valencia.

Consolidación en Baleares. La integración de Novomedic a la cartera Sanitas Multi permite ofrecer mayores coberturas a los socios y ampliar el cuadro médico.

El impulso de Canarias. Se ha firmado un acuerdo con el Colegio de Médicos de Las Palmas. Destacan también los resultados de AENA, y el acuerdo de distribución con BBVA. Además, se han incorporado nuevos ejecutivos comerciales para crecer en el segmento de pymes.



7.4.2 Sanitas Hospitales y red asistencial

Una de nuestras principales prioridades es ampliar la red asistencial de centros propios para asegurar la máxima calidad y accesibilidad a nuestros clientes. Así, el año pasado se incorporaron cuatro nuevos centros dentales y actualmente existen otros doce en proyecto, que estarán en funcionamiento en el primer semestre de 2008. Sanitas dispone de 241 camas en sus hospitales propios, cifra que se verá aumentada por la remodelación del Hospital Sanitas La Zarzuela, que elevará su capacidad en un 20%.

Paralelamente, Sanitas ha aumentado la red concertada firmando acuerdos preferentes con 36 nuevos hospitales y clínicas.

En conjunto, Sanitas sumaba al cierre de 2007 una red de 495 hospitales y centros médicos de día, entre propios y concertados.

En Sanitas Hospitales se han registrado en 2007 un total de 14.450 ingresos, 159.693 urgencias y se han realizado 480.422 consultas externas.

Todas las áreas han contribuido en el impulso de la red asistencial:

Barcelona aporta valor añadido a los clientes. En Barcelona se han alcanzado acuerdos preferentes de trato exclusivo y diferencial para nuestros clientes en nueve centros concertados de la provincia, como el Hospital Quirón.

Paralelamente se ha ampliado el cuadro médico en más de 1.500 profesionales en varios municipios de la provincia de Barcelona.

Andalucía busca la diferenciación. En Málaga se abrió el Milenium Dental Centro Jovellanos y se ha inaugurado la planta corporativa de Sanitas en la Clínica Santa Elena (Torremolinos).

En Sevilla se consolidan los equipos de ginecología y pediatría en el centro Milenium Centro Médico La Buhaira y se afianzan dichas especialidades con la implantación del Plan de salud materno-infantil.

Posición estratégica en Vizcaya. En Vizcaya, el Milenium Centro Médico Artaza está logrando un posicionamiento estratégico con la incorporación de nuevos profesionales. Además, hemos llegado a un acuerdo con el Centro Médico Ethía, para abrir una consulta propia en nuestro centro y así ampliar nuestra oferta de tratamientos estéticos y de nutrición.

Por otro lado, se han establecido convenios para realizar reconocimientos médicos VIP con el Hospital Mapfre San Francisco Javier, la Clínica USP La Esperanza (Álava) y el Grupo Hospitalario Quirón (San Sebastián).

Madrid, mejora continua. En Madrid, uno de los hechos más destacados es la reforma y adecuación del Hospital Sanitas La Zarzuela, que supondrá una inversión de 20 millones de euros, de los que 14,2 se destinan a nuevas infraestructuras. El resto corresponderá a equipamientos, entre los que destaca la inclusión de un TAC de 64 cortes. Además, se ha incorporado, bajo la dirección del doctor Ignacio Cristóbal, un nuevo equipo de ginecología y obstetricia. En el Hospital La Moraleja también se está innovando y se han lanzado las nuevas unidades de Reproducción asistida y de Reconstrucción mamaria inmediata para pacientes oncológicas.

Junto a la continúa mejora de los hospitales propios, Madrid ha ampliado su red de centros Milenium, especializados en asistencia dental, en tres centros.

Valencia, con la vista puesta en Manises. Iniciadas en 2007 las obras del Hospital de Manises, a 1 de abril de 2008 el hospital ya ha levantado su estructura. Además, se aprobó el plan para abrir un segundo centro Milenium multiespecialidad en la capital de la provincia, que estará listo a finales de 2008.

Primer centro dental Sanitas en Baleares. Han comenzado las obras para la construcción del primer centro dental de Sanitas en Baleares.

En Canarias, Sanitas supera las distancias. Se ha realizado un esfuerzo importante para aumentar la provisión médica en las islas de Lanzarote, Fuerteventura, La Palma y La Gomera, concertando distintos centros médicos que mejoran notablemente el servicio a nuestros clientes.

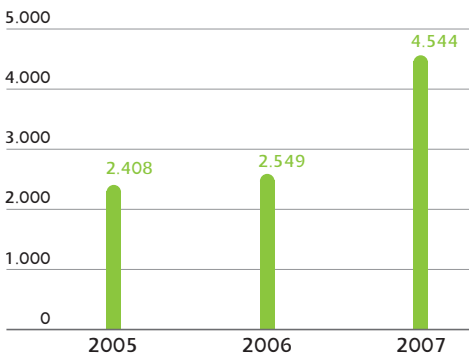
7.4.3 Sanitas Residencial

Sanitas Residencial, la compañía del Grupo Sanitas que se dedica a la gestión de residencias de atención a personas mayores, prácticamente duplicó en 2007 su tamaño y su volumen de negocio tras la adquisición de la compañía Euroresidencias. Así, Sanitas Residencial vio cómo sus ingresos aumentaron un 78,2% en 2007, hasta alcanzar 75,2 millones de euros. La compañía cerró el año con 2.716 empleados, un 84,2% más que el año anterior.

Gracias a estas cifras, Sanitas Residencial se situaba, a finales del año, en el segundo puesto en el ranking de operadores nacionales por número de camas, sólo por detrás de Ballezol.

En 2007 destacaron otros hitos como la apertura de una residencia de 125 plazas en la localidad madrileña de Mirasierra, Euroresidencias Mirasierra; y de un centro residencial de 116 plazas en Aravaca, Sanitas Residencial La Florida, también en Madrid. Además, se adquirió la residencia Altanova, un centro de 95 plazas situado en Barcelona, que pasó a denominarse Sanitas Residencial Altanova.

Evolución de plazas en residencias para mayores de Sanitas Residencial



Además, en enero de 2008 Sanitas Residencial inauguró la Sanitas Residencial Txindoki, en Lazkao (Guipúzcoa). Esta acción fue fruto de la adjudicación del concurso público, realizado por la Diputación Foral de Guipúzcoa, para la construcción, equipamiento, explotación y mantenimiento de un centro gerontológico para personas mayores dependientes en dicha localidad.

Sanitas Residencial cerró 2007 con 43 centros (36 en funcionamiento y 7 en construcción) y 4.544 plazas residenciales para mayores (+78,2% vs 2006) en Cataluña, País Vasco, Castilla y León, Aragón, Navarra, Madrid, Andalucía, Galicia, Cantabria y Comunidad Valenciana.

Ranking de 10 mayores operadores nacionales por número de camas.

Operador	2007	Proy. 2008
Ballezol	5.510	6.346
Sanitas Residencial	4.544	4.990
Grupo SAR	3.766	4.188
Mapfre Quavita	3.389	3.389
Sanyres	3.376	4.639
AMMA-Gerogestión	3.021	4.163
Los Nogales	1.960	2.780
Eulen Servicios Sociosanitarios	1.905	2.052
Planiger (Adavir)	1.800	1.800
Geriatros	1.637	2.082

Fuente: elaboración propia

7.5. Adaptación

7.5.1 Nuevos productos

De acuerdo con sus valores como empresa responsable y su compromiso con la sociedad, Sanitas ha ampliado el seguro sanitario Sanitas Accesible, inicialmente dirigido a pacientes con lesión medular adquirida, a las personas con síndrome de Down.

Con el producto Sanitas Accesible Síndrome de Down, la compañía ofrece a las personas con esta enfermedad todas las posibilidades del mejor seguro de salud, aceptando las patologías existentes que tengan su origen en el síndrome de Down.

Su objetivo es ofrecer una asistencia sanitaria de máxima calidad en todas las especialidades médicas y quirúrgicas: atención primaria, asistencia hospitalaria y extrahospitalaria, pruebas diagnósticas y métodos terapéuticos, servicio de psicología, y urgencias en el territorio nacional y en viajes en el extranjero.



El nuevo seguro cubrirá el 100% de los gastos médicos cubiertos por la póliza, a través de los servicios del cuadro médico específico de Sanitas Accesible en España.

El seguro Sanitas Accesible se complementa, además, con otras prestaciones, como atención médica a domicilio a través de Sanitas 24 horas y Segunda opinión médica.

Con cobertura en toda España, Sanitas Accesible Síndrome de Down tiene un precio único para todos los clientes, sin diferenciar por edad, sexo o lugar de residencia, y está en línea con Sanitas Multi, el producto de cuadro médico de la compañía.

Sanitas Accesible,
también para
las personas con
síndrome de Down

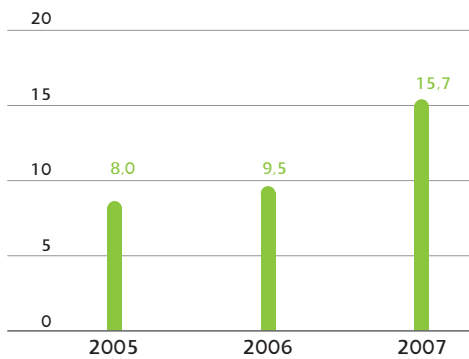
7.5.2 Nuevos servicios

Los servicios que se lanzaron en ejercicios anteriores, según la política de diversificación de la compañía, se consolidaron durante 2007.

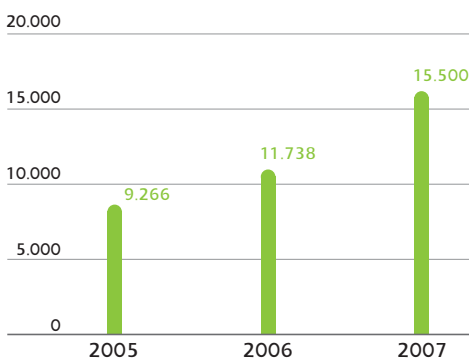
Así, la facturación del negocio de Sanitas Servicios de Salud (que incluye los tratamientos estéticos y de reproducción asistida, la corrección de miopía por láser, chequeos médicos y balnearios) se elevó hasta 15,7 millones de euros, un 65,2% más que en 2006. El número de clientes se incrementó hasta 15.500 (un 32% más que en 2006).

Facturación Sanitas Servicios de Salud

En millones de euros



Número de clientes de Sanitas Servicios de Salud



7.5.3 Líderes en Internet

Las nuevas prestaciones que ofrecemos en el terreno sanitario se complementan con los esfuerzos desarrollados para facilitar la gestión con nuestros clientes.

Una de estas iniciativas es la posibilidad de contratar nuestros servicios a través de Internet, con la comodidad que supone para futuros clientes. La potenciación de este canal se ha traducido en un fuerte incremento de las contrataciones a través de la web, 68.477 en 2007, que ya suponen el 16% del total de las altas.

El VIII Estudio sobre el sector asegurador en Internet realizado por Cap Gemini considera que Sanitas dispone del mejor servicio on-line, tanto por su orientación de negocio a través de Internet como por criterios técnicos y de diseño. Sanitas ha obtenido una puntuación de 70,2, por delante de Mapfre (68,54), Mutua Madrileña (65,38), DKV (62,48), Axa Winthertur (61,57), Asisa (59,08), Adeslas (58,14), Groupama (54,83), Lagun Aro (53,09) y Fiatc Seguros (48,19).

7.6. Ética en los negocios

7.6.1 Comunicación y publicidad

Intentamos ponernos en el lugar de nuestros clientes y proveedores, procurando observar la realidad desde su perspectiva, practicando una política de comunicación basada en el compromiso, la veracidad y la transparencia. Por ello, antes del lanzamiento de cualquier producto o anuncio de publicidad, Sanitas evalúa su aceptación a través de estudios independientes de mercado para asegurar que se adecúa a los principios de la sociedad. Queremos lograr una publicidad responsable que respete la legislación, no sea engañosa ni pueda herir susceptibilidades.

En esta línea de prudencia, antes de emitir un nuevo anuncio consultamos a Televisión Española para comprobar si se ajusta a sus códigos éticos. Hasta el momento ninguna campaña ha sido retirada por esta cadena.

Además, Sanitas para el desarrollo y comunicación en televisión de su nuevo producto de Síndrome de Down ha contado con el apoyo y supervisión del trabajo de la principal asociación española: Federación Española de Síndrome de Down (Down España).

Sanitas se encuentra inscrita en la Asociación Española de Anunciantes (AEA), donde se persiguen los siguientes objetivos: marca como compromiso, promoción de la autorregulación, diálogo y ética como sistema para avanzar, y transparencia en la comunicación.

En 2007 Sanitas se ha convertido en socio de Autocontrol. Como socio de Autocontrol, Sanitas se compromete a ofrecer a la sociedad una publicidad responsable, cumpliendo con los códigos de conducta y aceptando las resoluciones del Jurado de la Publicidad sobre las reclamaciones que pueden presentar consumidores o competidores ante este organismo.

A lo largo de este año, la publicidad de Sanitas ha sido diseñada y llevada a cabo por la agencia Bassat Ogilvy, miembro activo de la Asociación Española de Anunciantes y de Autocontrol, lo que permite garantizar la transparencia de su gestión.

7.6.2 Lucha contra la corrupción

En 2007, el Departamento de Control Operativo y la oficina de lucha contra la corrupción de Bupa no han detectado ningún incidente.



8. Clientes: más cerca, más fácil

- 8.1. Introducción
 - 8.1.1 Perfil
 - 8.1.2 Guía de lectura
- 8.2. Enfoque de gestión
- 8.3. Servicio integral de calidad
 - 8.3.1 Productos, coberturas y servicios adaptados
 - 8.3.2 Cerca de nuestros clientes: ampliamos nuestra red
 - 8.3.3 Comodidad: especialidades, gestión eficiente, atención telefónica
 - 8.3.4 Calidad: satisfacción del cliente
- 8.4. Seguridad y garantías
 - 8.4.1 Intimidad del cliente (protección de datos)
 - 8.4.2 Defensa de intereses (Defensor del Asegurado)
 - 8.4.3 Riesgo de infecciones
 - 8.4.4 Control del fraude

Los recursos invertidos por Sanitas para conocer las inquietudes de sus clientes y ofrecerles un servicio cómodo y diferenciado se han visto plenamente compensados con el grado de satisfacción demostrado por éstos. El 52,2% de los clientes de Sanitas Seguros opina que el servicio que ofrecemos es excelente o muy bueno. Para mantener y elevar esta favorable respuesta, seguimos innovando con productos y servicios de valor añadido y continuamos con nuestra política de proximidad con la ampliación de nuestra red. Pero, además, invertimos en mejorar los servicios de urgencias, el acceso al mayor número de especialidades, la atención domiciliaria y la segunda opinión médica. Asegurar su bienestar y garantizar su intimidad es nuestro objetivo último.

¿Cuál es nuestro compromiso con el cliente?

Asegurar su bienestar, estar cerca y ser accesibles para que su vida y la de su familia sea más fácil.

8.1. Introducción

8.1.1 Perfil

El crecimiento del 10% en el número de socios refleja que Sanitas ha sabido adaptarse a un mercado competitivo y ofrecer productos y servicios de valor añadido. Al cierre de 2007, contábamos con 1,87 millones de asegurados, a los que nos hemos ido acercando a través de una red de oficinas más amplia y de nuevos centros médicos propios y concertados. El esfuerzo realizado por mejorar día a día todas nuestras actividades se han traducido en un alto índice de satisfacción por parte de nuestros clientes.

	2005	2006	2007
Nº socios (millones)	1,55	1,70	1,87
Índice de bajas (en porcentaje)	9,1	9,4	10,6
Nº de centros médicos (propios y concertados)	450	480	495
Nº de hospitales propios	2	2	2
Nº de centros para mayores	21	22	36
Red de oficinas locales de asistencia al socio	186	187	192
Índice de calidad de servicio de Sanitas Seguros (en porcentaje)*	50,6	51,1	52,2
Índice de satisfacción de pacientes en Sanitas Hospitales (sobre 10)	8,0	8,1	8,1
Índice de satisfacción de residentes en Sanitas Residencial (sobre 7)	5,03	4,95	5,07

(*) Porcentaje de clientes que opinan que el servicio de Sanitas Seguros es Excelente/Muy bueno. Fuente: CFI (Claes Fornell Internacional)

8.1.2. Guía de lectura

Inquietudes de los accionistas

La respuesta de Sanitas en 2007

Compromisos de futuro

Servicio integral de calidad
Págs. 68-74

- Lanzamiento de Sanitas Accesible Síndrome de Down.
- Puesta en marcha de la Unidad de Consejo Genético en el Hospital Sanitas La Zarzuela; la Unidad de Coagulación en el Hospital Sanitas La Moraleja, Hospital Sanitas La Zarzuela y en el Milenium Centro Conde Duque; y la Unidad de Diagnóstico de Mama en el Hospital Sanitas La Moraleja.
- Cobertura para sus asegurados de la coronariografía no invasiva con TAC de 64 detectores.
- Esfuerzo en la extensión de la red propia.
- Sanitas ha ampliado la red concertada firmando acuerdos preferentes con 36 nuevos hospitales y clínicas. Además, Sanitas ha firmado un acuerdo con el Hospital Santa Elena de Torremolinos (Málaga) para gestionar en exclusiva una de sus plantas.
- Tras la compra de Euroresidencias, Sanitas Residencial cuenta con 34 centros y 4.544 plazas en quince provincias.
- 619.259 citas gestionadas a través del call center de Sanitas Hospitales.
- Fuerte incremento de las contrataciones a través de la web, que ya suponen el 16% del total de las altas.
- Gestión de 5.988 citas on-line y envío de 750.000 mensajes de recuerdo de cita por email o SMS.
- El 52,2% de los clientes de Sanitas opinan que el servicio recibido es Excelente / Muy Bueno.

Seguridad y garantías
Págs. 75-77

- En 2007, el Defensor del Asegurado recibió 89 reclamaciones, 21 más que el año anterior. El 25% de sus resoluciones fueron favorables al cliente.
- Renovación en febrero de 2008 del certificado de AENOR en la norma ISO 27001 para la gestión y administración en los sistemas de información.

Acciones de formación en LOPD para diferentes áreas de Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y Sanitas Residencial.

8.2. Enfoque de gestión

Sanitas mejora año a año los productos y servicios que ofrece a sus clientes. Por eso, apostamos por un servicio integral de calidad, que incluye la creación de productos que cubran las necesidades específicas de los socios y la incorporación de la más avanzada tecnología.

Otra de nuestras prioridades es ampliar nuestra red de centros propios porque es en ellos donde la excelencia asistencial está garantizada.

También trabajamos para ofrecer a nuestros socios las máximas garantías de seguridad y prevención, incluyendo el respeto estricto a su intimidad.

Áreas de gestión	Políticas	Distribución de responsabilidades	Control y seguimiento	Información relacionada
Servicio integral de calidad	<p>La apuesta por la proximidad y la mejora del servicio es la base de la política de apertura de centros médicos propios.</p> <p>Acreditación rigurosa de los profesionales de centros propios.</p> <p>Nuestra prioridad es la comodidad del cliente. Por eso, invertimos en dar acceso al mayor número de especialidades y en mejorar los servicios de urgencias, de atención domiciliaria y de segunda opinión médica.</p> <p>Apostamos por las nuevas tecnologías para facilitar la gestión.</p> <p>Añadimos un valor diferencial a la oferta asistencial a través de programas y coberturas específicos y a medida.</p>	<p>Dirección de Desarrollo de Negocio.</p> <p>Dirección general de Gestión Asistencial y Hospitales.</p> <p>Dirección general de Gestión Asistencial y Hospitales.</p>	<p>Centro de atención al cliente especializado para conocer mejor a los clientes para promover su fidelización atendiendo necesidades específicas.</p> <p>Encuestas anuales de satisfacción a través de estudios independientes.</p>	

8. Clientes: más cerca, más fácil

Áreas de gestión	Políticas	Distribución de responsabilidades	Control y seguimiento	Información relacionada
Seguridad y garantías	Cumplimiento de la regulación y los códigos voluntarios relativos a la información en todos los soportes publicitarios.	Dirección de Marketing.		
	Respeto escrupuloso de la intimidad del cliente.	Dirección general de Sistemas de Información. Dirección general de Sanitas Residencial. Dirección general de Gestión Asistencial y Hospitales.	Auditoría externa de cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 994/199, de 11 de junio por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.	Certificación AENOR de nuestros sistemas de información por la norma ISO 27001 para la gestión y administración de la seguridad en los sistemas de información. Sanitas es socio fundador de la Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información (ISMS Forum).
	Mantener intacta la capacidad de mediación entre la empresa y los asegurados.	Defensor del Asegurado (sin relación de subordinación o dependencia jerárquica alguna de Sanitas).		El Defensor del Asegurado recibió en 2007, 89 reclamaciones, 21 más que en 2006
	Prevención de las infecciones en hospitales y residencias.	Sanitas Hospitales: Comisión de Infecciosos, integrada por los representantes de los servicios de farmacia, pediatría, medicina preventiva, medicina interna, análisis clínicos, traumatología, UCI, microbiología, supervisión de hospitalización, anestesia, dirección médica, neurocirugía, urología, cirugía cardíaca, ginecología, cirugía general y documentación clínica. Sanitas Residencial: coordinador de Gestión Asistencial.	La comisión se reúne con periodicidad trimestral y sus funciones son el registro y control de la infección nosocomial (la que se contrae durante el ingreso hospitalario), el desarrollo de protocolos y la aplicación de medidas de actuación.	
	Garantizar la fiabilidad y eficacia de las transacciones		Cumplimentación y firma de un cuestionario de salud por parte del socio. Uso de su tarjeta magnética para el acceso a nuestros servicios de salud a través de los terminales on-line instalados en las consultas médicas. Facturación del copago, que permite comprobar la confirmación por parte del socio de haber utilizado los servicios que a través del mismo se le cobran.	

8.3. Servicio integral de calidad

8.3.1 Productos, coberturas y servicios adaptados

Sanitas Multi. Seguro de asistencia sanitaria completa que da acceso a toda la red de especialistas y centros médicos de Sanitas tanto propios como concertados.

Permite la elección libre del médico de familia, especialistas y centros médicos, dentro del cuadro médico y en todo el territorio nacional. Actualmente, más de un millón y medio de clientes ya confían en Sanitas Multi.

Sanitas Mundi. Seguro mixto que ofrece tanto el reembolso de un porcentaje de gastos médicos (con libertad para acudir a cualquier centro médico en España y el extranjero) como el acceso sin límite económico a los médicos del cuadro en España. Gracias a un acuerdo con la aseguradora United Healthcare, los clientes de Sanitas Mundi pueden acceder en condiciones preferentes a alrededor de 3.000 de los más prestigiosos hospitales de Estados Unidos. Además, tienen acceso al cuadro médico de Bupa en el Reino Unido.

Sanitas Familia. Un seguro para cubrir las necesidades variables de cada familia. Ofrece desde coberturas básicas -sanitaria, dental, de segunda opinión o de psicología clínica- hasta opciones como la teleasistencia o el derecho a indemnizaciones por hospitalización y accidentes.

Sanitas Dental. La cobertura dental más completa con unas tarifas que, en algunos casos, suponen hasta un 50% de ahorro con respecto al precio medio de mercado.

Sanitas Oro. Un seguro a medida de los mayores de 60 años. Ofrece un servicio basado en un equipo de especialistas, dirigido siempre por un Médico Asesor de Salud, que coordina los diferentes diagnósticos. Existen dos modalidades: Sanitas Oro Cuadro o Sanitas Oro Reembolso.

Sanitas Dependencia. Permite cubrir las necesidades básicas diarias a las personas que pudieran encontrarse en situación de dependencia en el futuro.

Sanitas Autónomos. Es un producto para quienes trabajan por cuenta propia. Proporciona asistencia sanitaria y una renta diaria en caso de hospitalización, con dos modalidades: Sanitas Autónomos Cuadro o Sanitas Autónomos Reembolso.

Sanitas Opció. Producto de cuadro médico que cubre tanto la asistencia hospitalaria como extrahospitalaria, dentro de Cataluña. Las primas son inferiores a las de otros productos de su categoría, sin copagos y con coberturas novedosas, como acupuntura y homeopatía. Ofrece descuentos por número de personas en póliza.

Sanitas Health Plan. Gama de productos con tres modalidades especialmente diseñadas para extranjeros residentes en España. Atención a precios muy competitivos, con asistencia de reembolso en España y un segundo país europeo. Ofrece servicios como documentación y línea de atención al cliente en inglés y cuadro médico exclusivo con profesionales que hablan diferentes idiomas.

Sanitas Pymes. Producto diseñado para las pequeñas y medianas empresas cuyos servicios y primas se ajustan en función del número de empleados y del uso.

Sanitas Exterior. Seguro de reembolso destinado a empresas, con cobertura nacional e internacional. Límite anual de 1,2 millones de euros.

Sanitas Accesible. Inicialmente implantado en Madrid, este servicio se centra en las personas con lesión medular adquirida para brindarles todas las posibilidades del mejor seguro de salud. Su objetivo es ofrecer una asistencia sanitaria de máxima calidad en todas las especialidades médicas: asistencia hospitalaria y extrahospitalaria, pruebas diagnósticas y métodos terapéuticos y servicio de urgencias en el territorio nacional.

El seguro cubre el 100% de los gastos médicos cubiertos por la póliza e incurridos a través de los servicios del cuadro médico específico de Sanitas Accesible. Este cuadro agrupa a un conjunto de expertos profesionales, formados en el tratamiento de este tipo de lesiones e integrados en la Red Sanitas de Centros Accesibles.

La red está formada, inicialmente, por 13 hospitales y clínicas (centros propios y ajenos), repartidos estratégicamente por la ciudad de Madrid. Entre ellos destacan la Fundación para la Rehabilitación del Lesionado Medular, el Hospital Sanitas La Moraleja y el Hospital MD Anderson.

8. Clientes: más cerca, más fácil

Sanitas Accesible Síndrome de Down. Con este producto, Sanitas ofrece a las personas con síndrome de Down todas las posibilidades del mejor seguro de salud, aceptando las patologías existentes que tengan su origen cierto y demostrado en el síndrome de Down.

Su objetivo es ofrecer una asistencia sanitaria de máxima calidad en todas las especialidades médicas y quirúrgicas: atención primaria, asistencia hospitalaria y extrahospitalaria, pruebas diagnósticas y métodos terapéuticos, servicio de psicología y urgencias en el territorio nacional y en viajes en el extranjero.

El nuevo seguro cubrirá el 100% de los gastos médicos cubiertos por la póliza, a través de los servicios del cuadro médico específico de Sanitas Accesible en España.

El seguro Sanitas Accesible se complementa, además, con otras prestaciones, como atención médica a domicilio a través de Sanitas 24 horas y Segunda opinión médica.

Con cobertura en toda España, Sanitas Accesible Síndrome de Down tiene un precio único para todos los clientes, sin diferenciar por edad, sexo o lugar de residencia, y está en línea con Sanitas Multi, el producto de cuadro médico de la compañía.

Otros servicios. Sanitas ha puesto en marcha durante este 2007 diversos programas que añaden un gran valor diferencial a su oferta asistencial, como, la Unidad de Consejo Genético en el Hospital Sanitas La Zarzuela, la Unidad de Coagulación en el Hospital Sanitas La Moraleja, Hospital Sanitas La Zarzuela y en el Milenium Centro Conde Duque; y la Unidad de Diagnóstico de Mama en el Hospital Sanitas La Moraleja.

Por otro lado, Sanitas ha sido la primera compañía a nivel nacional en dar cobertura de Coronariografía no invasiva con TAC de 64 detectores. Esta prueba elimina en muchos casos la necesidad de pasar por quirófano para una hemodinámica, al ser una prueba no invasiva y de baja radiación.

Programas de gestión de patologías. CDM - Chronic Disease Management. Dentro de estos programas, Sanitas, a través de la Dirección Ejecutiva Médica, ha puesto en marcha un innovador programa piloto en la medicina, tanto pública como privada, referido a la coordinación y mejora asistencial de las patologías relacionadas con las enfermedades cardiovasculares. Programa Integral de Atención Cardiovascular PIAC, donde los servicios asistenciales de atención primaria, especializada y hospitalaria se dan la mano de cara a una mayor accesibilidad e integración diagnóstica y terapéutica de dichas patologías, siendo el foco del sistema el paciente y su enfermedad.



8.3.2 Cerca de nuestros clientes: ampliamos nuestra red

Durante 2007 la red asistencial de Sanitas siguió ampliándose para estar cada día más cerca de nuestros clientes.

A lo largo del año, continuamos con el proceso de expansión de nuestra red local de oficinas para solucionar cualquier trámite administrativo o de consulta. En 2007 abrimos 5 nuevas oficinas, con lo que se alcanzó un total de 192 en el conjunto del país.

Los centros Milenium, tanto los de multiespecialidad como los dentales, permiten al cliente ahorrar tiempo en desplazamientos al ofrecerle la posibilidad de realizar las consultas y las pruebas diagnósticas en el mismo centro.

En algunos casos, como el Milenium Centro Médico Costa Rica, se incluye además el servicio de Atención pediátrica continuada, al que los clientes de Sanitas pueden acudir sin necesidad de pedir cita previa. El objetivo del servicio es ofrecer una alternativa a las familias para poder contar con una atención pediátrica en los casos en los que no es necesario acudir a urgencias hospitalarias.

Todas estas características conforman el concepto Milenium, en torno al cual Sanitas está creando una red de centros para sus clientes con unos niveles de calidad y servicio excelentes.

En 2007 se han incorporado 4 nuevos centros y hay otros 12 nuevos proyectos en curso que empezarán a funcionar en el primer semestre del año 2008.

Además de la red asistencial propia, Sanitas ha ampliado la red concertada firmando acuerdos preferentes con 36 nuevos hospitales y clínicas. Sanitas ha firmado un acuerdo con el Hospital Santa Elena de Torremolinos (Málaga) para gestionar en exclusiva una de sus plantas.

El Hospital Sanitas La Zarzuela, situado en Aravaca (Madrid), está acometiendo una ampliación para incrementar en un 20% su capacidad. Actualmente, este hospital pone a disposición de los clientes de Sanitas más de 50 especialidades médicas, con las tecnologías más novedosas. Tras la ampliación, el Hospital Sanitas La Zarzuela evolucionará hasta convertirse en un centro tecnológicamente avanzado, orientado a técnicas ambulatorias e incluirá diversas áreas de excelencia: un Centro de la mujer y del niño (ginecología, obstetricia, pediatría); Centro cardiovascular; Centro de oftalmología y otorrinolaringología; Centro de cirugía plástica y maxilofacial; Centro de aparato locomotor y Centro de diagnóstico y chequeos.

El Hospital Sanitas La Moraleja dispone de una de las áreas materno-infantiles más modernas y mejor dotadas de la sanidad española. Dentro de este ámbito, Sanitas ha desarrollado el programa Sanitas Mujer, que cuenta con las más innovadoras técnicas en reconstrucción mamaria inmediata y en reproducción asistida.

La avanzada Unidad de reproducción asistida del Hospital Sanitas La Moraleja se inauguró en 2007. Con ella, pretendemos ofrecer soluciones integrales a las parejas que no consiguen un embarazo espontáneo poniendo a su disposición servicios punteros en el campo de la reproducción humana. La Unidad de reproducción asistida cuenta con varios quirófanos, un laboratorio de capacitación espermática y de embriones, un área de recepción de muestras y otra de trabajo y almacenamiento.

Red asistencial de Sanitas y residencias de Sanitas Residencial

	2005	2006	2007
Nº de médicos y profesionales sanitarios	21.000	25.000	29.800
Nº de centros médicos propios y concertados	450	480	495
Nº de hospitales propios	2	2	2
Nº de residencias para mayores	21	22	36
Nº de plazas en residencias para mayores	2.408	2.549	4.544

8. Clientes: más cerca, más fácil

Concebido como una Unidad clínica integral, este servicio facilita al paciente un servicio completo y una atención experta, a través de la implicación de varios especialistas, un concepto de asistencia sanitaria que recibe el nombre de medicina transaccional.

Casi al mismo tiempo, el Hospital Sanitas La Moraleja inauguró la Unidad de reconstrucción mamaria inmediata (RMI) con un equipo médico-quirúrgico integral para que con una sola operación sea posible la reconstrucción inmediata de la mama extirpada en procesos de cáncer, utilizando un procedimiento novedoso y ágil.

Periódicamente se elabora la denominada "Guía Médica", que permite a los clientes conocer la relación actualizada de médicos y centros hospitalarios. Se puede acceder a la Guía Médica a través de Internet en www.sanitas.es y llamando al Call Center. Además, se hacen envíos a los domicilios particulares de nuestros clientes.

El crecimiento de la red se ha producido también en las residencias para personas mayores de Sanitas Residencial, tanto en número de centros y plazas como en el ámbito territorial. Tras la compra de Euroresidencias, Sanitas Residencial cuenta con 36 centros y 4.544 plazas en quince provincias.

Nuevos centros cada día más accesibles

En 2007 Sanitas ha elaborado una Guía de diseño de centros médicos accesibles. Cada nuevo centro debe seguir unas normas que permitan el acceso y uso de cualquier persona, sea cual sea su circunstancia. Para ello deben cumplirse las características de accesibilidad pasiva aplicables, entre ellas la adecuación de los pavimentos, los espacios de maniobra, las zonas de circulación y los cambios de plano.

En 2007 Sanitas contaba con 10 centros accesibles.

8.3.3 Comodidad: especialidades, gestión eficiente, atención telefónica

Especialidades

La siguiente tabla recoge el número de servicios y de pacientes de las especialidades más demandadas por nuestros clientes en 2007. Si obviamos las pruebas de análisis clínicos y rayos, que no generan actividad por sí mismas (son siempre prescritas por un especialista), las especialidades con más servicios fueron, por este orden, las de ginecología, medicina familiar y pediatría.

Especialidades más demandadas 2007

	Servicios por especialidad	Pacientes
Urgencias médicas	940.437	191.090
Fisioterapia	571.298	47.393
Obstetricia y ginecología	1.288.398	158.055
Análisis clínicos	1.135.092	253.564
Radiodiagnóstico	1.091.184	249.481
Medicina familiar y comunitaria	989.501	166.342
Traumatología y cirugía ortopédica	728.489	121.597
Pediatría y áreas específicas	761.544	65.884
Oftalmología	516.614	112.639
Dermatología médica		
quirúrgica y venereología	481.601	118.903
Otorrinolaringología	422.652	78.178
Otras	4.223.955	130.167
Total	13.150.765	1.209.296

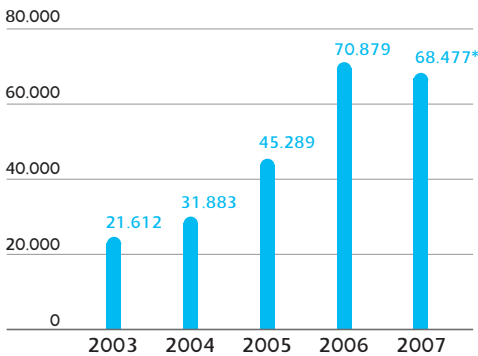
Gestión eficiente

Servicios on-line. Las nuevas prestaciones que ofrecemos en el terreno sanitario se complementan con los esfuerzos desarrollados para facilitar la gestión con nuestros clientes.

Una de las iniciativas en esta línea es la posibilidad de contratar nuestros servicios a través de Internet, evitando así los desplazamientos. El impulso de este canal se ha traducido en un fuerte incremento de las contrataciones a través de la web, que ya suponen el 16% del total de las altas, con un total de 68.477.

Total de altas tramitadas por Internet.

En número



* El descenso en 2007 obedece a la reducción de las ventas mediadas en un 9%, hasta 47.577, mientras que las no mediadas crecieron un 11% hasta 20.900.

En 2007, además, Sanitas lanzó su nueva web corporativa, que incorpora destacables mejoras técnicas, de diseño y de accesibilidad, así como de contenidos y servicios.

El objetivo de la compañía ha sido optimizar y simplificar la página web, de tal modo que el usuario encuentre de una manera fácil y ágil aquella información que necesite sobre Sanitas.

Otro de los objetivos perseguidos por Sanitas ha sido que las mejoras sean accesibles a todos los públicos, independientemente de su edad, de que tengan una discapacidad o de que hagan uso de tecnologías poco convencionales. Por ello, Sanitas ha adquirido un compromiso con la accesibilidad online adoptando progresivamente las Pautas de accesibilidad al contenido en la web 1.0 establecidas por el W3C (Consortio de la World Wide Web).

En la actualidad, www.sanitas.es se encuentra en un proceso de certificación acorde a las normas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium), en su nivel AA, así como del sello de accesibilidad con homologación europea, Euracert.

La apuesta de Sanitas por las nuevas tecnologías se refleja también en otras actuaciones:

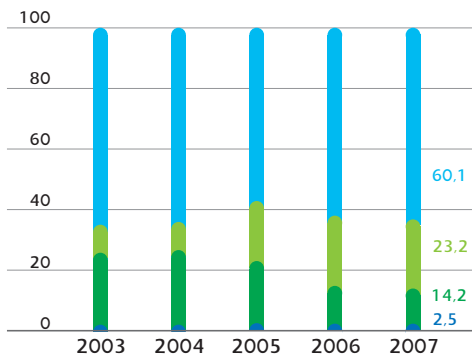
- **Servicios web.** Aumento de un 10,38% en el uso de servicios web en el portal de clientes particulares. Entre estos servicios se encuentran la petición y cancelación de citas médicas, así como la consulta de costes por servicios, reembolsos y recibos.
- **Servicios a móviles.** Incremento de un 126% en el envío de SMS a clientes. En 2007 se han desarrollado nuevos servicios de movilidad como el mensaje de bienvenida, la confirmación de reembolsos o el recordatorio de citas para los servicios de salud.
- **El servicio de urgencias a domicilio de Sanitas (Sanitas Acude)** ha incorporado las últimas tecnologías de acceso a Internet con dispositivos móviles vía SMS y terminales GPRS Pocket PC, que permite a los médicos conectarse en tiempo real con el centro de atención telefónica de Sanitas.

8. Clientes: más cerca, más fácil

Atención telefónica

La estadística de distribución de las llamadas entrantes y salientes revela que la demanda de información y las autorizaciones son los principales motivos de las comunicaciones telefónicas, con un 60,1% del total.

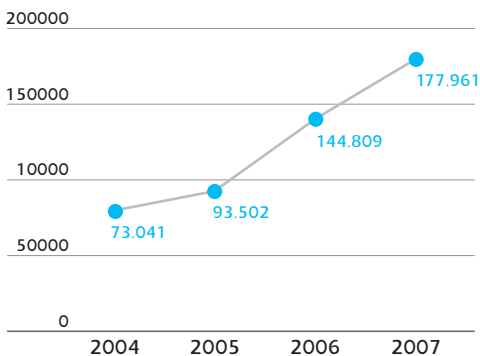
Llamadas gestionadas por el servicio telefónico de Sanitas por tipo. En porcentaje



- Servicio corporativo
- Urgencias y consultas
- Citas
- Información y autorizaciones

También para nuestros clientes corporativos el servicio telefónico es una ventaja clave, ya que permite resolver cualquier necesidad de tipo administrativo y la gestión de citas. En 2007, el número de llamadas recibidas de este tipo de clientes fue de 177.961, un 22,89% más que en 2006.

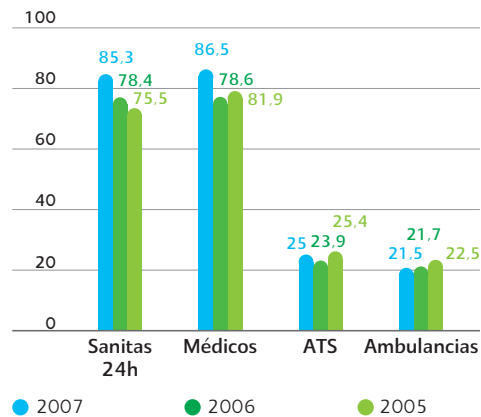
Servicio telefónico corporativo. N° gestiones clientes de empresa



Nuestros servicios de urgencias comprenden la gestión de avisos de atención médica a domicilio, a través del servicio de Sanitas Acude, y la posibilidad de contactar con un profesional médico las 24 horas del día para cualquier consulta urgente, con el servicio de Sanitas 24h.

Los servicios de urgencias gestionados a través del centro de atención de llamadas de urgencias 24h, se incrementaron un 7,4% en 2007, debido sobre todo al incremento en el número de clientes.

Número de servicios gestionados por el servicio telefónico de urgencias. En miles



Segunda opinión médica

Otra de las coberturas que Sanitas perfecciona cada año es el servicio de segunda opinión médica, que permite consultar a otros profesionales de reconocido prestigio internacional y disponer de atención telefónica de asistencia. La segunda opinión es un servicio muy valorado por los clientes.

8.3.4 Calidad: satisfacción del cliente

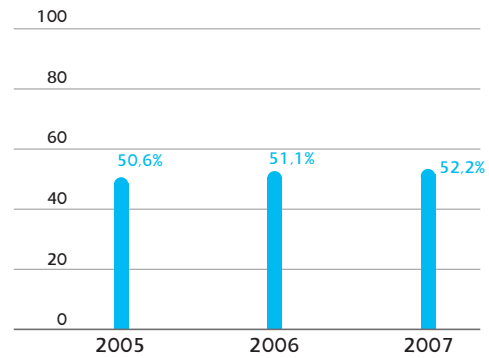
Trabajamos para incrementar la satisfacción de nuestros clientes aplicando una política de calidad que fija objetivos y mecanismos claros para garantizar su cumplimiento.

Anualmente, medimos este nivel de satisfacción a través de un estudio independiente. En 2007, la valoración del servicio de Sanitas Residencial realizada por los residentes y sus familiares fue de 5,07 puntos sobre 7. En los hospitales y centros médicos propios y concertados sus clientes valoraron el servicio recibido en 8,1 puntos sobre 10.

La valoración de los clientes de Sanitas Seguros fue en 2006 de 72,5 puntos sobre 100. En 2007, la metodología de medición se ha adaptado al sistema aplicado por todo el Grupo Bupa. De tal manera que según este nuevo indicador, el 52,2% de los clientes consideran que el servicio ofrecido es excelente o muy bueno.

Los buenos resultados en los índices de satisfacción se correlacionan con los recursos invertidos por la compañía para conocer las inquietudes de los clientes y ofrecerles una asistencia más cómoda y eficaz. En este sentido, los clientes valoran la rapidez y eficacia del servicio de atención telefónica, que cada vez es más utilizado.

Índice de calidad del servicio de Sanitas*



* Porcentaje de clientes que opinan que el servicio de Sanitas es Excelente/Muy Bueno



8.4. Seguridad y garantías

8.4.1 Intimidad del cliente (protección de datos)

El respeto escrupuloso a la intimidad forma parte de nuestros valores corporativos. Por eso, extremamos al máximo todas las medidas para que, en un sector tan sensible como el de la salud, este derecho básico sea perfectamente salvaguardado.

Así, Sanitas cuenta con la certificación ISO 27001 de AENOR para la gestión y administración de la seguridad de los sistemas informáticos. Además, es uno de los socios fundadores de la Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información (ISMS Forum Spain), integrada en ISMS International User Group (IUG). Esta organización nació en enero de 2007 como foro especializado para que todas las empresas, organismos públicos y privados y profesionales del sector colaboren, intercambien experiencias y conozcan los últimos avances y desarrollos en materia de seguridad de la información. En su primer año, ISMS Forum Spain ha organizado dos jornadas internacionales en Madrid, con la asistencia de más de 450 profesionales, y ha firmado acuerdos de colaboración con organismos nacionales e internacionales, como el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO), la Fundación para la Investigación sobre el Derecho y la Empresa (FIDE) y Business Continuity Institute (BCI Spain).

En su condición de miembro del ISMS Forum, Sanitas refuerza su posición como una de las entidades líderes en España en la seguridad de la información de sus asociados.

Para la documentación en papel, Sanitas Hospitales cuenta con un sistema de Destrucción y Reciclaje de en los dos hospitales y en cuatro de los once centros Médicos Milenium. En el resto de centros, se destruye la documentación confidencial por medio de destructoras y se deposita el papel en contenedores del ayuntamiento correspondiente.

Para asegurar que estas medidas son eficaces e impregnar de nuestros valores a toda la compañía, durante 2008 se van a celebrar acciones de formación sobre la Ley de Protección de Datos a empleados de todas las áreas de negocio, así como que a todas las nuevas incorporaciones.

Protección de datos. La única incidencia registrada en 2007 en esta materia corresponde a un requerimiento realizado por la Agencia de Protección de Datos a Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales ante una denuncia presentada por un cliente. Desde junio de 2007 no hemos recibido información al respecto ni requerimientos adicionales, por lo que desconocemos la evolución de la misma.

Intimidad de residentes y pacientes. La posibilidad de que los clientes puedan disfrutar de la máxima intimidad durante su estancia tanto en los centros de Sanitas Residencial como en nuestros hospitales es otro de nuestros principales objetivos.

En ese sentido, en Sanitas Residencial el 53,82% de las plazas son individuales. Además, con el objetivo de prestar un servicio de calidad y de preservar los vínculos familiares, la política de esta división consiste en facilitar la recepción de visitas. El número medio de visitas que tuvo cada residente se mantuvo en valores similares a los de 2006, en un equivalente a 2,13 al día para un número medio de residentes de 3.608.

En Sanitas Hospitales, el 100% de las habitaciones de nuestros hospitales son individuales. El derecho a la privacidad, confidencialidad e intimidad de los pacientes esta perfectamente reconocido y protegido por la legislación. Con el fin de preservar este derecho, Sanitas Hospitales dispone de un protocolo de actuación que establece que:

- Como norma general, los comentarios referentes al estado o evolución de los pacientes se realizarán siempre en voz baja evitando que puedan escucharlos otras personas, sobre todo en espacios abiertos o distintos de las áreas clínicas (cafetería, pasillos, ascensores, la calle).
- Nadie más que el paciente debe saber si está enfermo, embarazada, etc., así como el tipo de exploración o intervención que se le va a realizar. Por lo tanto, se evitará la exposición a la curiosidad pública de los listados de pacientes, agendas de consultas o letreros con los nombres de las personas hospitalizadas.
- La información personal de los pacientes no deberá usarse para fines distintos de los asistenciales.
- No se proporcionarán datos sobre el estado de pacientes a los medios de comunicación sin autorización expresa de aquellos.
- Sólo las personas autorizadas podrán acceder a las aplicaciones informáticas de trabajo clínico, utilizando su clave de acceso personal e intransferible.
- No se ofrecerá información sobre el estado de los pacientes por teléfono, salvo cuando fuese el único medio de comunicarse con las personas con derecho a ello.
- No se proporcionará información clínica de un paciente a personas no autorizadas por él.

Para el personal sanitario, serán de aplicación todas las consideraciones mencionadas, cuidando, además, los siguientes puntos:

- Antes de entrar en una habitación se debe llamar a la puerta
- En el transcurso de la exploración del paciente, aseo, o cura se extremará el derecho a la intimidad y se respetará su legítimo pudor.

8.4.2 Defensa de intereses (Defensor del Asegurado)

Como parte de nuestro compromiso con el cliente, Sanitas dispone de la figura del Defensor del Asegurado. Este cargo se designa con el objetivo de mantener intacta la capacidad de mediación entre la empresa y los socios.

Sus principios fundamentales son los siguientes:

- El Defensor del Asegurado realiza sus funciones sin relación de subordinación o dependencia jerárquica alguna de Sanitas.
- El proceso de mediación es breve y se basa en la confianza que las partes depositan en el Defensor del Asegurado.
- La reclamación ante el Defensor no impide al asegurado, si éste lo considera necesario, utilizar posteriormente la tutela administrativa o la vía judicial para defender sus legítimos intereses.

En 2008, el Defensor recibió 89 reclamaciones, 21 más que el año anterior, y todas fueron tramitadas en el plazo legal previsto. El 25% de sus resoluciones resultaron favorables al cliente, frente al 18% de 2006. La mayor parte de las reclamaciones estaban relacionadas con los procesos de altas y bajas, como consecuencia del fuerte crecimiento experimentado en el año. Asimismo, destacaron las referentes a listas de espera. Sin embargo, disminuyeron las reclamaciones sobre la atención médica.

8.4.3 Riesgo de infecciones

Somos conscientes de que los hospitales, los centros de salud y las residencias están sometidos, en ocasiones, a riesgos derivados tanto de la posibilidad de transmisión de infecciones como de la inadecuada gestión de los residuos sanitarios producidos. Por ello, Sanitas establece medidas específicas para evitarlos.

Con el fin de prevenir los posibles contagios, la organización cuenta con una Comisión de infecciosos, integrada por los representantes de los servicios de farmacia, pediatría, medicina preventiva, medicina interna, análisis clínicos, traumatología, UCI, microbiología, supervisión de hospitalización, anestesia, dirección médica, neurocirugía, urología, cirugía cardiaca, ginecología, cirugía general y documentación clínica.

8. Clientes: más cerca, más fácil

A lo largo del ejercicio se han realizado diversas actuaciones concretas. Así, se ha obtenido la certificación del Sistema de Gestión Ambiental en 5 centros: Hospital Sanitas La Moraleja, Hospital Sanitas La Zarzuela, Milenium Centro Médico Costa Rica, Milenium Dental Centro Pozuelo de Alarcón y Milenium Dental Centro Sanchinarro. En 2008, está previsto certificar los centros de Barcelona y el resto de los Milenium de Madrid, para completar el conjunto de la red en 2009.

Paralelamente, se están revisando todos los procesos. Por ejemplo, se ha evaluado la adquisición de pilas para los Holter de cardiología y se prevé la sustitución de los termómetros de mercurio por otros que no contengan elementos contaminantes.

En el caso de Sanitas Residencial, la prevención de las infecciones está gestionada por el coordinador de Gestión Asistencial, que se ocupa de evitar este tipo de episodios. Para ello se han desarrollado diversos protocolos internos de actuación contra la transmisión de infecciones.

8.4.4 Control del fraude

El Comité de seguimiento del código de conducta profesional formado por representantes de los departamentos financiero, asesoría jurídica, recursos humanos y representantes de Sanitas Residencial y Sanitas Hospitales tienen, entre otras, la misión de controlar aquellas situaciones que se puedan producir entre algún empleado en connivencia con alguna persona externa para modificar o falsear datos económicos o documentación que pueda producir un perjuicio económico y de imagen a las compañías del Grupo.



9. Colaboradores, profesionalidad garantizada

- 9.1. Introducción
 - 10.1.1 Perfil
 - 10.1.2 Guía de lectura
- 9.2 Enfoque de gestión
- 9.3 Trabajamos con los mejores
 - 9.3.1 Acreditación y control: centros y profesionales sanitarios
 - 9.3.2 Retribución
 - 9.3.3 Satisfacción
 - 9.3.4 Comunicación y formación
- 9.4 Principios compartidos
 - 9.4.1 Comunicación y apoyo en la gestión de nuestros mediadores

En Grupo Sanitas creemos que es indispensable saber gestionar y motivar el talento de aquellos que están implicados en nuestra misión. Por eso, incorporamos políticas de retribución basadas en objetivos cualitativos y cuantitativos y aplicamos diversos programas de incentivos para nuestros colaboradores. Además, hemos implementado diversos planes de formación con el objetivo de transmitirles quiénes somos y cómo somos.

¿Quiénes son nuestros colaboradores?

Contamos con los mejores profesionales. Ellos son el reflejo de Sanitas entre nuestros clientes.

9.1. Introducción

9.1.1 Perfil

Nuestros colaboradores, tanto médicos como comerciales, son el reflejo de Sanitas entre nuestros socios. En 2007 Sanitas colaboró con 2.540 agentes de seguros y 76 oficinas franquiciadas, en las que el Grupo invirtió en comisiones cerca de 38 millones de euros.

En lo que se refiere a los colaboradores médicos, tanto los profesionales de centros concertados como los de los centros propios, mostraron un grado de satisfacción de 7,7 puntos sobre 10. Esto refleja que el esfuerzo realizado en nuestra relación con los colaboradores ha dado sus frutos y nos ha permitido acabar el año con el mayor índice de consecución de objetivos.

Perfil colaboradores comerciales

	2005	2006	2007
Número de agentes de seguros (mediadores)	3.588	3.680	2.540
Número de oficinas franquiciadas	66	73	76
Gasto en comisiones para mediadores (millones de euros)	32,0	34,5	37,8

Perfil colaboradores médicos

	2005	2006	2007
Número de médicos y profesionales sanitarios	21.000	25.000	29.800
Número de centros propios y concertados	450	480	495
Índice de satisfacción de los médicos (sobre 10)	7,6	7,7	7,7
Número de médicos con sistema de retribución por objetivos	810	1.616	1.178
Índice de consecución de objetivos	66%	70,25%	83%

9.1.2 Guía de lectura

Inquietudes de los accionistas

Trabajamos con los mejores
Pág. 83 y 84

La respuesta de Sanitas en 2007

- Sanitas Hospitales realizó 718 acreditaciones de profesionales sanitarios y evaluó todos sus centros médicos según los requisitos establecidos por la Joint Comisión (JACHO).
- El grado de consecución de objetivos fue del 83%.
- La imagen de Sanitas entre sus colaboradores médicos alcanzó 7,7 puntos sobre 10
- Encuentros y jornadas de acercamiento y comunicación con los profesionales del cuadro médico en 14 provincias.
- Sanitas ha puesto en marcha el Departamento de Relaciones Profesionales para optimizar, de forma continua, oportunidades de formación a sus médicos.

Compromisos de futuro

Este año el Grupo aumentará el seguimiento de resultados de forma cuatrimestral entre sus principales colaboradores y mantendrá reuniones de feed-back sobre los resultados obtenidos. Debido a la gran aceptación y los magníficos resultados de la implantación piloto de un sistema de retribución por objetivos en los hospitales de Sanitas (mediante la medición de la actividad asistencial o la satisfacción de los pacientes), este año se consolidará.

Principios compartidos
Págs. 85 y 86

- Sanitas ha firmado con ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondo de Pensiones) un acuerdo para impartir a sus agentes un programa de formación enfocado a la gestión y control de su negocio.
- Más de 1.050 mediadores han hecho uso de Internet (cerca del 41% del total).
- Imparable crecimiento de las transacciones electrónicas realizadas con los médicos, un 15,65% más que en 2006.
- El 97,3% de los servicios facturados han sido gestionados a través de alguno de nuestros procesos electrónicos.

Puesta en marcha del protocolo PRISMA para la interconexión directa con las aplicaciones corporativas de grandes centros hospitalarios.

9.2. Enfoque de gestión

Grupo Sanitas ha asumido la responsabilidad de trabajar con los mejores profesionales para asegurar la calidad asistencial de todos sus clientes. Así, realiza un seguimiento exhaustivo de los todos los médicos y sanitarios que trabajan en sus hospitales mediante un sistema de gestión que los evalúa periódicamente. Este año el Grupo aumentará el seguimiento de resultados de forma cuatrimestral entre sus principales colaboradores.

Por otra parte, la compañía ha desarrollado políticas de captación y retención del talento, tales como sistemas de retribución basados en objetivos cualitativos y cuantitativos y los programas de incentivos que premian la labor de los colaboradores.

Áreas de gestión	Políticas	Distribución de responsabilidades	Control y seguimiento	Información relacionada
Trabajamos con los mejores.	Aseguramos la salud de nuestros clientes a través de los mejores profesionales.	Dirección ejecutiva Médica Dirección general de Gestión Asistencial y Hospitales.	<p>Sanitas Hospitales Acreditación de los profesionales sanitarios que trabajan en centros propios. Sistema de gestión de la calidad que incluye la evaluación periódica de estándares de calidad de centros propios. Sistema de gestión de la calidad que incluye la realización de evaluaciones periódicas de sus centros para elevar su nivel de excelencia.</p> <p>Sanitas Residencial Todos los centros propios, sus servicios centrales y dos de las residencias que gestiona para otros disponen de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO en todos los procesos relacionados con su servicio.</p>	En 2007 se mantiene el acuerdo con la Fundación Avedis Donabedian para crear un manual de acreditación de centros.
	Nuestros colaboradores son un fiel reflejo de los valores y de la imagen de la compañía, por lo que nuestro éxito está necesariamente ligado a sus resultados.	Dirección ejecutiva Médica.	Sanitas aplica a sus proveedores médicos un sistema de retribución basado en objetivos cualitativos y cuantitativos.	En 2007, 1.178 médicos participaron en el sistema de retribución por objetivos.

9. Colaboradores, profesionalidad garantizada

Áreas de gestión	Políticas	Distribución de responsabilidades	Control y seguimiento	Información relacionada
	Sanitas considera que debe esforzarse continuamente por mantener la satisfacción de sus colaboradores médicos y por atraer a los mejores profesionales sanitarios.	Dirección ejecutiva Médica. Dirección general de Gestión Asistencial y Hospitales.	Encuesta general de satisfacción de médicos.	Nuestro cuadro médico se ha incrementado en 2007 un 12,2%
	Sanitas se esfuerza por mantener una comunicación fluida y continua con ellos.	Dirección de Relaciones Profesionales. Dirección general de Gestión Asistencial y Hospitales.	Cuadro médico: paneles de expertos, encuentros y jornadas de acercamiento y comunicación.	
	Les ofrece programas de formación y asesoría.	Dirección de Relaciones Profesionales Dirección general de Gestión Asistencial y Hospitales.		
Principios compartidos	El éxito de nuestros colaboradores profesionales es el éxito de la compañía.	Dirección de Gestión Comercial.	Sanitas ha puesto en marcha un programa de incentivos, para premiar la labor de producción de sus colaboradores.	
	Sanitas facilita el trabajo de sus colaboradores poniendo a su disposición herramientas de gestión.	Dirección de Sistemas de Gestión de la Provisión. Dirección de Gestión Comercial.	<p>Mediadores. Portal web dentro de sanitas.es. (operaciones de contratación y gestión on-line de sus carteras de clientes).</p> <p>Cuadro médico Portal en medicos.isanitas.com (acceso a liquidaciones de honorarios, peticiones de documentos únicos o envío de ficheros de facturación de análisis clínicos).</p> <p>Terminal electrónico basado en Internet TIS para la facturación y peticiones de autorización de actas médicas.</p>	Acuerdo con ICEA para impartir a los agentes de Sanitas un programa de formación enfocado a la gestión y control de su negocio.

9.3. Trabajamos con los mejores

9.3.1 Acreditación y control de centros y profesionales sanitarios

Cuando se trata del cuidado médico, las exigencias de calidad son, si cabe, mayores que en cualquier otra actividad. Por eso, Sanitas trabaja sólo con los mejores profesionales. Al inicio de la colaboración se realiza un cuidadoso proceso de selección, y posteriormente se supervisa su tarea mediante la evaluación periódica de sus estándares de calidad.

Sanitas Hospitales implementa procedimientos para la acreditación de los profesionales sanitarios que trabajan en sus centros y que consisten en la verificación de aquellos requisitos que debe reunir un proveedor médico o subcontratista asistencial para desarrollar su actividad. En 2007, Sanitas Hospitales realizó 718 acreditaciones de profesionales sanitarios, asegurando su formación, especialización y experiencia.

Sanitas Hospitales, por otro lado, dispone de un sistema de gestión de la calidad que incluye la realización de evaluaciones periódicas de sus centros para lograr la mejora continua de los mismos.

Igualmente, evaluó todos sus centros médicos según los criterios de calidad establecidos. En esta línea, y fruto del acuerdo con la Fundación Avedis Donabedian, la compañía está trabajando en la creación de un manual de acreditación de centros hospitalarios y centros médicos que cumple con los requisitos establecidos por la Joint Comisión (JACHO), entidad líder en Estados Unidos en la acreditación de centros de salud. El manual incorpora un bloque dedicado exclusivamente a la evaluación de seguridad de pacientes. Además, nuestra matriz Bupa posee un modelo de acreditación propio. Así, durante este año se trabajará conjuntamente con la Fundación Avedis Donabedian y Bupa para crear un manual propio.

Las residencias para mayores también funcionan según los máximos estándares de calidad. Todos los centros propios de Sanitas Residencial, sus servicios centrales y dos de las residencias que gestiona para otros disponen de un Sistema de Gestión de la Calidad implantado y certificado según la norma ISO 9001:2000. Este sistema de gestión constituye una garantía para el residente, ya que se aplica en todos los procesos relacionados con la prestación del servicio: acogida, planificación individual, alimentación, actividades y tratamientos, entre otros.

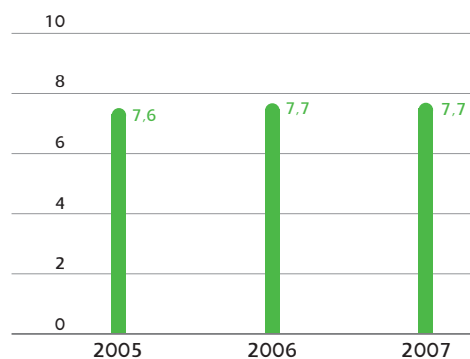
9.3.2 Retribución

Sanitas aplica a sus proveedores médicos un sistema de retribución basado en objetivos cualitativos y cuantitativos. Durante 2007, más de 718 centros multiespecialidad y 1.178 médicos participaron en el sistema de retribución variable. El grado de consecución de objetivos fue del 83%, frente al 70,2% obtenido en 2006.

9.3.3 Satisfacción

En 2007, la imagen de Sanitas entre sus colaboradores médicos fue muy positiva. Su índice de satisfacción con la compañía alcanzó 7,7 puntos sobre 10.

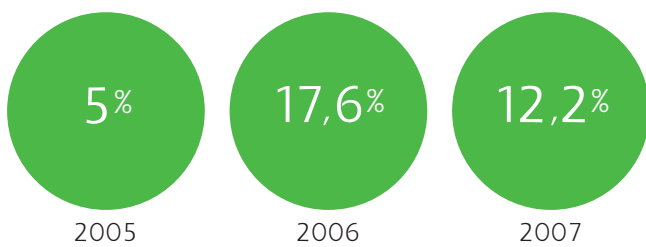
Índice de satisfacción de los colaboradores médicos



Nuestro de cuadro médico crece. En Sanitas nos preocupamos por la satisfacción de nuestros clientes. Por eso hemos ido incrementado progresivamente durante los últimos años nuestro cuadro médico a ritmos que han alcanzado el 17,6 de incremento en 2006 y el 12,2% el pasado año.

Crecimiento del cuadro médico

En porcentaje



9.3.4 Comunicación con los proveedores médicos

Sanitas comparte sus principios de actuación tanto con sus entidades colaboradoras como con los profesionales del cuadro médico de sus centros concertados.

Además, Sanitas también celebra en toda España encuentros y jornadas de acercamiento y comunicación con los profesionales del cuadro médico, en los que se establece un diálogo abierto y constructivo acerca de sus relaciones con la compañía. Las ciudades en las que se celebraron eventos durante 2007 fueron La Coruña, Madrid, Barcelona, Ciudad Real, Toledo, Talavera, Cuenca, Alicante, Zaragoza, Ceuta, Mallorca, San Sebastián, Murcia y Oviedo.

Asimismo, se convocan **Paneles de expertos**. En ellos, un grupo de profesionales representativo de una especialidad médica o quirúrgica concreta se reúne con miembros de la Dirección Médica de la compañía para intercambiar información relevante y actualizada sobre contenidos de interés para ambas partes.

En octubre de 2007 se celebró el **I Foro Sanitas, "El paciente globalizado"**, donde expertos españoles y europeos debatieron sobre el futuro de la medicina. Este foro pretendía transmitir, a la sociedad en general y a los profesionales del ámbito sanitario y empresarial, en particular, las nuevas circunstancias asistenciales de la globalización y, en especial, los nuevos retos con los que las sociedades modernas han de enfrentarse a las nuevas demandas de sus pacientes.

Más de 850 profesionales asistieron en total a estas jornadas y encuentros organizados en 2007.

Por otro lado, en 2007 se ha puesto en marcha la Dirección de Relaciones Profesionales para optimizar continuamente oportunidades de formación a sus colaboradores médicos, con el propósito de aumentar el valor añadido que les aporta su relación con la compañía e incrementar su capacitación para atender adecuadamente a nuestros clientes.

Así, se han realizado diversas acciones con los profesionales asistenciales, como seminarios de formación dirigidos a los profesionales de atención primaria y pediatría.

9.4. Principios compartidos

9.4.1 Comunicación y apoyo en la gestión de nuestros mediadores

Para prestar sus servicios, además de los colaboradores médicos, Sanitas cuenta con otro tipo de colaboradores: los mediadores, que se encargan de gestionar la contratación y el mantenimiento de nuestras pólizas de seguro. La compañía apuesta por el uso de estas redes de mediadores profesionales como otros elementos clave en la venta.

Sanitas dispone de más de 2.500 agentes comerciales y 76 oficinas colaboradoras con los que desarrolla una labor de comunicación activa y recíproca.

Durante 2007 Sanitas ha desarrollado una serie de acciones encaminadas a este colectivo:

- Sanitas ha aplicado la nueva ley de mediación y ha cumplido con la obligación de inscribir a sus agentes y agencias exclusivas en la Dirección General de Seguros.
- Cumpliendo con lo estipulado por la ley, se han puesto en marcha programas de incentivos con los que premiar su labor de producción.
- Sanitas ha firmado un acuerdo con ICEA para impartir a sus agentes un programa de formación enfocado a la gestión y control de su negocio.

En los procesos de comunicación con nuestros mediadores, Internet es una vía muy importante. Así, nuestros agentes cuentan con una herramienta fundamental para el desarrollo de su trabajo, el portal web del mediador. Es un espacio reservado para estos colaboradores dentro de sanitas.es, con funcionalidades cada vez más adaptadas a la contratación y resolución de asuntos relacionados con Sanitas. A través de este portal nuestros mediadores pueden realizar operaciones como la contratación y gestión on-line de sus carteras de clientes, la comprobación en tiempo real de las liquidaciones por comisiones, el acceso a ofertas comerciales o acciones de fidelización mediante el control de bajas, administrando de este modo sus relaciones con la compañía de una manera centralizada y eficaz.

Durante 2007, más de 1.050 de nuestros mediadores han hecho uso de este portal.



9.4.3 Apoyo en la gestión

La creación de portales web específicos para nuestros colaboradores es un factor determinante en la mejora de la gestión de las relaciones con ellos.

Así, durante 2007, más de 1.050 mediadores de Sanitas gestionaron su cartera a través de sanitas.es, lo que representa cerca del 41% del total.

En cuanto a nuestros colaboradores médicos, a través de medicos.sanitas.es, pueden acceder a sus liquidaciones de honorarios, cursar peticiones de documentos únicos, enviar ficheros de facturación de análisis clínicos, entre otros.

En este marco, Sanitas ha desarrollado en los últimos años diferentes herramientas de facturación electrónica, entre las que destacan su terminal electrónico TIS para la facturación y peticiones de autorización de actas médicas. El uso de estas tecnologías facilita las relaciones entre Sanitas y los profesionales sanitarios y mejora la gestión.

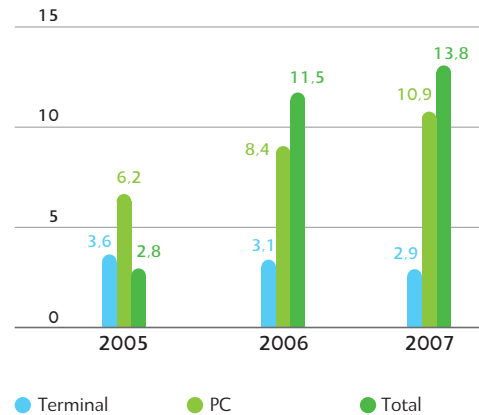
Como consecuencia de estas acciones, se observa un imparable crecimiento de las transacciones electrónicas entre el cuadro médico y Sanitas, hasta alcanzar los 13,76 millones (+19,7% respecto a 2006). El número de transacciones realizadas a través de ordenadores personales creció un 29,6%, mientras que las realizadas con terminales tradicionales disminuyeron un 7,4%.

Además, el número total de transacciones efectuadas a través de terminales informáticos (TIS) ha superado en 2007 los 4,5 millones, lo que supone un incremento espectacular del 158% respecto a 2006.

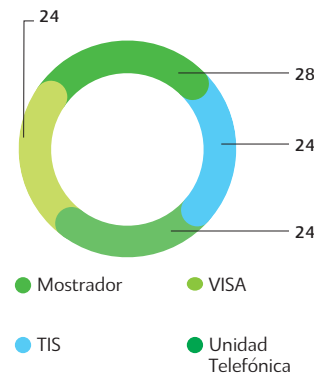
Durante 2007 se han llevado a cabo un total de 1.154.373 autorizaciones. Las realizadas a través de la Unidad Telefónica han sido levemente superiores (cerca del 28% del total), mientras que las realizadas a través de VISA, TIS y mostrador han alcanzado el 24%. Cabe destacar, dentro del Proceso Global de Autorizaciones, que han aumentado las autorizaciones llevadas a cabo a través del Terminal Informático Sanitas (TIS), que ha pasado de representar el 12% del total de autorizaciones en 2006, al 24% en 2007.

El uso de medios electrónicos también es muy visible en los procesos de facturación. La apuesta de Sanitas por la desaparición progresiva de las operaciones con papeles ha permitido llegar a valores en los cuales el 97,3% de los servicios facturados han sido gestionados a través de algunos de nuestros procesos electrónicos.

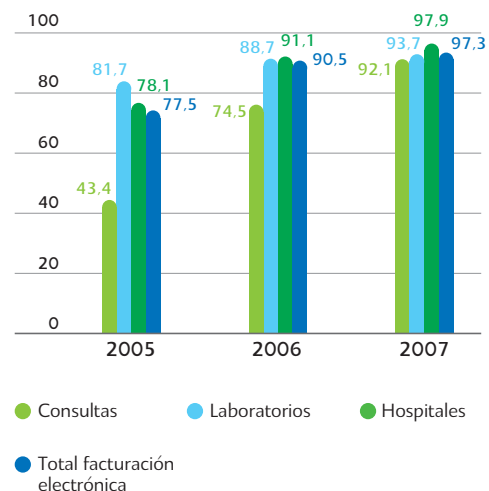
Evolución del número de transacciones electrónicas entre médicos y Sanitas. En millones



Proceso de autorizaciones



Facturación electrónica por tipo de usuario.



10. Proveedores, intereses compartidos

- 10.1. Introducción
 - 10.1.1 Perfil
 - 10.1.2 Guía de lectura
- 10.2. Enfoque de gestión
- 10.3. Optimización
 - 10.3.1 Gestión centralizada
- 10.4. Compromiso y control
 - 10.4.1 Proyección de nuestros servicios

Los proveedores son los compañeros de viaje que permiten a Grupo Sanitas conseguir sus objetivos. Por ello, confiamos en aquellos que entienden y comparten nuestros principios de calidad y apoyo al desarrollo sostenible. De esta forma, Sanitas actúa como promotor activo en el respeto al medio ambiente, el fomento de buenas prácticas de gestión y la contratación de personas con discapacidad. En el marco de la transparencia, el compromiso y la defensa de los intereses mutuos, buscamos optimizar la relación con nuestros proveedores en beneficio de todos.

¿Qué papel desempeñan nuestros proveedores?

Son los aliados que nos ayudan a lograr la calidad y sostenibilidad que buscamos. Tenemos un compromiso mutuo porque nuestros intereses son comunes.

10.1. Introducción

10.1.1 Perfil

Sanitas Seguros

	2005	2006	2007
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros)*	42,15	47,50	57,53
% de contratos pagados en conformidad	98	97	98
% proveedores certificados según ISO 9001	32	48	54
% proveedores certificados según ISO 14001	5	9	14

(*) Incluye aprovisionamientos, mantenimiento de equipos, gasto en marketing y otros pagos a proveedores externos no relacionados directamente con la actividad del negocio (abogados, asesores, etc.)

Sanitas Hospitales

	2005	2006	2007
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros)*	22,85	25,57	39,07
% de contratos pagados en conformidad	98	99	99
% proveedores certificados según ISO 9001	75	85	87
% proveedores certificados según ISO 14001	35	40	45

(*) Incluye aprovisionamientos, mantenimiento de equipos, gasto en marketing y otros pagos a proveedores externos no relacionados directamente con la actividad del negocio (abogados, asesores, etc.)

Sanitas Residencial

	2005	2006	2007
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros)	11	12	42,33
% de contratos pagados en conformidad	n.d	n.d	100%
% proveedores certificados según ISO 9001	n.d	66,16	(*)
% proveedores certificados según ISO 14001 (**)	n.d	100	81,66

N.D.: No disponible

(*) Los proveedores certificados de Sanitas Residencial se dividen por tipo de servicio prestado: alimentación (24,21%), productos de limpieza (80%), servicio de mantenimiento de edificios sin incluir jardinería (50%), mobiliario y equipamiento (64,77%), lavandería (100%), consultoría, sistemas y certificaciones (76,39%)

(**) Datos referidos a lavandería, limpieza y desinfección y laboratorios

10.1.2 Guía de lectura

Inquietudes de los accionistas

Optimización
Pág. 91

La respuesta de Sanitas en 2007

- 98% de contratos de Sanitas Seguros pagados según lo acordado.
- 99% de contratos de Sanitas Hospitales pagados según lo acordado.
- Para el ejercicio 2007 se fijó un objetivo de ahorro en los procesos de compra de 1.000.000 de euros, habiendo conseguido un volumen de ahorro de 1.819.750 euros.
- Todas las compras que son tramitadas a través de las herramientas corporativas, antes de pasar al proceso de aprobación, deben haber pasado el de Commitment Control, de forma que se garantice que no se acometen compras no previstas en presupuesto.
- Se están poniendo las bases para integrar las diferentes aplicaciones de compras existentes en Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales, lo cual supondrá una reducción de trabajos administrativos.
- Se ha elaborado un catálogo común para Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales con el fin de facilitar el proceso de solicitud y pedido.
- Se han creado cuentas de correo para canalizar toda la comunicación con proveedores.
- Se han habilitado diversos procesos de comunicación en la herramienta corporativa de compras para hacer llegar directamente a los proveedores los pedidos, así como comunicaciones relacionadas con el pago de facturas.
- Se han revisado los procedimientos de compras para unificarlos a nivel de las diferentes compañías del grupo.
- Se han incorporado en los procesos de compras sistemas de RFIs y RFQs, que hacen mucho más transparentes todos los procesos frente a los proveedores.
- Se han agrupado las diferentes compras en cuatro líneas generales de compras, con compradores especialistas en cada una de estas líneas, garantizando el éxito en los procesos de negociación.

Compromisos de futuro

Establecimiento de KPI de actividad para medir la satisfacción del proveedor y del cliente interno en los procesos de compra.

Proyecto de Segmentación de proveedores para iniciar procesos de gestión documental.

Proyecto de portal de proveedores no asistenciales que sirva de canal de comunicación con proveedores para acreditación y homologación y resolución de incidencias.

Optimización de la herramienta corporativa de compras con el fin de incrementar su uso y mejorar la calidad de la información.

Creación de bases de datos centralizadas a nivel de grupo que permitan mejorar las negociaciones de compras y sean de utilidad a clientes.

Proyecto de gestión documental y proceso de comunicación que reduzca el uso de papel y agilice la tramitación de la información.

Inicio de procesos de facturación electrónica.

Compromiso y control
Págs. 92 y 93

- Aumento del porcentaje de proveedores de Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales certificados con ISO 9001:2000 e ISO 14001.
- En 2007, FLISA prestó servicio a los 36 centros de Sanitas Residencial.
- Sanitas Seguros destinó 1.346.860,52 euros a compras en Centros Especiales de Empleo.
- Sanitas Hospitales: 124.671,87 euros.
- Sanitas Residencial: 341.457,92 euros.
- En noviembre de 2007, se amplió el acuerdo con la empresa SERTEL para el resto de centros de Sanitas. SERTEL nos da servicio de Call Center y pertenece al Grupo Fundosa. En 2006 SERTEL daba servicio al Call Center del Hospital Sanitas La Zarzuela y nuestros centros Milenium de Barcelona y Valencia.

Potenciación de la participación de los Centros Especiales de Empleo en los concursos de adjudicación.

Depuración del fichero de proveedores con la finalidad de incluir la información que está demandando la sociedad en relación a la Responsabilidad Social Corporativa.

10.2 Enfoque de gestión

Para Sanitas sus proveedores son de máxima importancia y les propone un esfuerzo recíproco: les ofrecemos transparencia en la información y en las negociaciones, y les pedimos que actúen conforme a los máximos estándares de calidad y de gestión ambiental y que nos ayuden a desarrollar nuestros principios, como la colaboración con colectivos desfavorecidos. El objetivo es el beneficio para todos.

Áreas de gestión	Políticas	Distribución de responsabilidades	Control y seguimiento	Información relacionada
Optimización	<p>Sanitas concede a la relación con sus proveedores la máxima importancia y se esfuerza permanentemente por optimizarla, en un marco de compromiso y de respeto de los intereses mutuos.</p> <p>Desde esa perspectiva, creemos necesario realizar un esfuerzo de transparencia en la información y negociación de las condiciones de coste, calidad y servicio.</p>	Dirección de Compras.	Se establecen objetivos en los indicadores de coste, calidad y servicio para asegurar la coherencia con la estrategia general del Grupo.	
Compromiso y control	Sanitas se convierte, a través de su cadena de suministro, en promotor activo de los principios de la protección ambiental y del desarrollo socioeconómico sostenible en las zonas geográficas donde está presente.	Dirección de Compras.	Seguimiento de Proveedores certificados con ISO 9001: 2000, ISO 14001 y FSC y/o PEFC.	Convenio con Fundosa para la adquisición de bienes y servicios a centros especiales de empleo que cuenten con trabajadores con discapacidad.

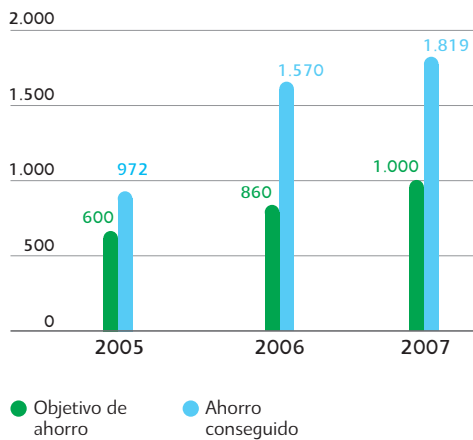
10.3 Optimización

10.3.1 Gestión centralizada

Durante el ejercicio 2007, Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales dedicaron 96,6 millones de euros a aprovisionamientos y servicios de proveedores; el gasto en Sanitas Residencial fue de 42,33 millones de euros.

El objetivo planteado para el año era lograr un ahorro en los procesos de compra de 1.000.000 de euros. Este objetivo se ha visto superado, al haber conseguido un volumen de ahorro de 1.819.750 euros.

Logro de objetivos de ahorro en compras. En miles de euros



A través de su política de compras, Sanitas se fija como objetivo garantizar la continuidad del suministro dentro de los parámetros exigidos de calidad, servicio, coste e interés para el negocio.

En este marco, las principales líneas de trabajo son:

- Profesionalizar la gestión de compras.
Se han agrupado las diferentes compras en cuatro líneas generales, con compradores especialistas en cada una de ellas, para garantizar el éxito en los procesos de negociación.
- Homogeneizar los procedimientos internos del Grupo y su apoyo en los sistemas existentes, buscando así una mayor eficiencia.
- Automatizar los sistemas informáticos para facilitar y agilizar los procesos e información.

Además, se han incorporado en los procesos de compras sistemas de RFls y RFQs, que hacen mucho más transparentes todos los procesos de cara a los proveedores con los que colaboramos.

En paralelo, se ha comenzado con la toma de requerimientos para el futuro portal de proveedores e-Supplier, que supondrá un avance cualitativo en los procesos de acreditación y homologación de proveedores, así como en procesos de resolución de sus propias consultas e incidencias.

- Incremento del uso de la herramienta corporativa de compras

La herramienta corporativa de compras está en constante revisión con el fin de que cualquier proceso de compra que llegue a Sanitas pueda ser gestionado administrativamente a través de ella, y se incremente su uso.

- Constitución de mesas de compras interdepartamentales para acometer procesos de compras con las mejores garantías.

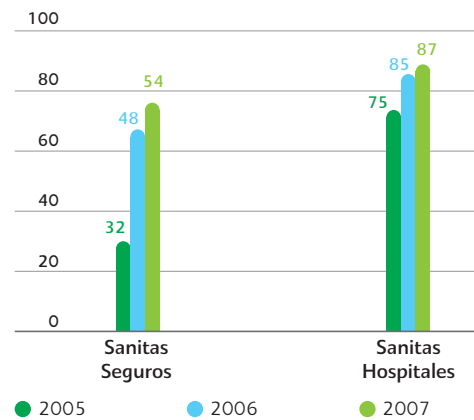
10.4. Compromiso y control

10.4.1 Proyección de nuestros valores

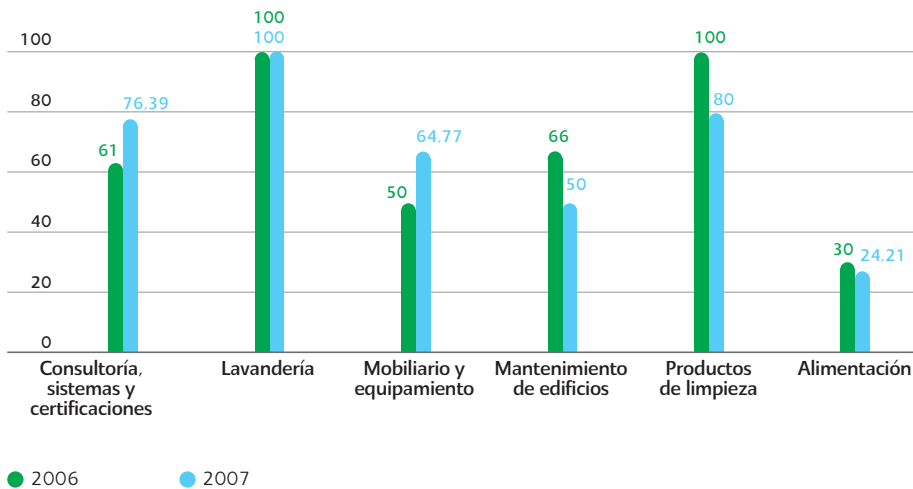
Calidad

Nuestros proveedores son una pieza clave para asegurar los estándares de calidad que ofrecemos a nuestros clientes. Por ello, se han revisado los protocolos de acreditación y homologación de proveedores, incorporando el cumplimiento de normas de calidad como un elemento clave a la hora de realizar el proceso de selección, que puede resultar determinante a la hora de adjudicar ofertas. En 2007, más de la mitad de las empresas que trabajaban para el Grupo Sanitas contaban con la certificación ISO 9001:2000 de gestión de calidad, elevando el porcentaje en Sanitas Hospitales hasta el 87%.

Proveedores certificados en gestión de calidad según ISO 9001:2000. En porcentaje



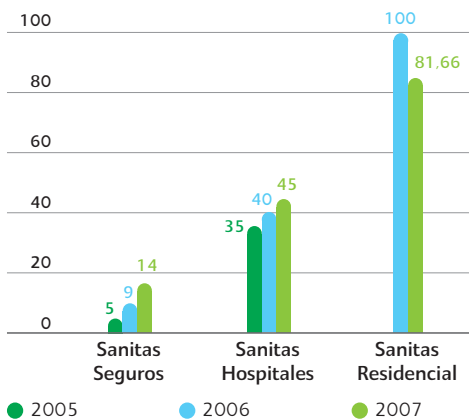
Proveedores certificados en gestión de calidad en Sanitas Residencial según ISO 9001:2000. En porcentaje



Respeto al medio ambiente

Del mismo modo, la preocupación por los factores ambientales influye en el análisis de nuestras decisiones de inversión y adquisición de productos. Un ejemplo de este compromiso son las exigencias a los proveedores de mobiliario de la sede central de la compañía. Todos ellos disponen, además, de certificados ISO 9001:2000, de ISO 14001 de gestión ambiental y FSC y/o PEFC. Estas certificaciones aseguran que la madera se ha extraído y procesado de una forma respetuosa con el medio ambiente y con las personas implicadas en el proceso de fabricación.

Proveedores certificados* en gestión ambiental. En porcentaje



* Certificación ISO 14001

Apoyo a los desfavorecidos

Sanitas, a través de la relación con sus proveedores, también contribuye a crear riqueza entre los colectivos más desfavorecidos. En esta línea:

- Sanitas Residencial ha ampliado su contrato con el centro especial de empleo FLISA, de Fundosa, que se dedica a la actividad de lavandería industrial y planchado. En 2007 FLISA prestó servicio a 36 centros de Sanitas Residencial. Además, en noviembre, Sanitas Residencial contrató con SERTEL, otro centro especial de empleo de Fundosa, el servicio de call center.
- Sanitas Seguros también tiene contratada a SERTEL para el servicio general de atención telefónica a clientes. Por otra parte, la grabación y digitalización de datos la realiza el centro especial de empleo FUCODA.
- Sanitas Hospitales cuenta con tiendas Galenas, gestionadas por discapacitados, en los hospitales propios. Además, ha ampliado el contrato con SERTEL para la prestación de nuevos servicios de atención de llamadas, que se sumarán a las citaciones. SERTEL trabajaba para el Hospital Sanitas La Zarzuela y para los centros propios de Valencia y Barcelona, pero en 2007 se ha extendido el acuerdo para el conjunto de instalaciones. Este servicio cuenta con 276 personas, de las cuales 36 son personas con discapacidad.

En total, en 2007 Grupo Sanitas destinó 1,9 millones de euros, un 64% más que en 2006, a compras a centros especiales de empleo.

11. Sociedad: responsabilidad y progreso

- 11.1. Introducción
 - 12.1.1 Perfil
 - 12.1.2 Guía de lectura
- 11.2 Enfoque de gestión
- 11.3 Respeto y diálogo con la comunidad local
- 11.4 Compromisos con la salud de todos
 - 11.4.1 Colaboración con la sanidad pública
 - 11.4.2 Sanitas con la discapacidad
 - 11.4.3 Promoción de hábitos saludables
 - 11.4.4 Compromiso con el medio ambiente
- 11.5 Solidaridad
- 11.6 Apoyo a la investigación y la docencia
 - Fundación Sanitas
 - En nuestras residencias
 - En nuestros hospitales

En Sanitas asumimos la responsabilidad de contribuir a sostener y mejorar el entorno ambiental y social en el que las personas se desarrollan. Apostamos por edificios sostenibles, por espacios accesibles, por el ahorro energético y la no contaminación, impulsamos la formación y la investigación médica y los hábitos saludables. Trabajamos en distintas líneas de acción que nos permiten invertir hoy en la salud de mañana. Trabajamos con la sanidad pública en nuestro objetivo común: cuidar la salud de las personas a lo largo de toda su vida.

¿Cómo contribuimos a la sociedad?

Desde nuestro compromiso con la salud de todos, ejercemos nuestra responsabilidad con el entorno que nos rodea.

11.1. Introducción

11.1.1 Perfil

	2005	2006	2007
Impuestos (millones de euros)*	25.8 ¹	26.7 ¹	69.5
Donaciones en metálico (miles de euros)*	468.6	380.4	516.4
Subvenciones recibidas (miles de euros)*	142.0	0	3.907
% de gasto sanitario público absorbido por Sanitas	0,4	1,2	0,8-1%**
Plazas concertadas en residencias para mayores ofrecidas a las administraciones públicas	813	850	1.289

* Datos correspondientes a Sanitas Seguros

** Este porcentaje se calcula dividiendo el gasto de las CCAA (con un presupuesto inicial de 52.663 millones en 2007, según el Ministerio de Sanidad y Consumo) y el gasto de las compañías de seguros de asistencia sanitaria, entre el generado por Sanitas (Fuente: Unespa, FENIN y UCEAC)

¹ No se incluye el Impuesto de Sociedades



11.1.2 Guía de lectura

Inquietudes de la sociedad	La respuesta de Sanitas 2007	Compromisos de futuro
Respeto y diálogo con la comunidad local Pág. 100	15.518 reclamaciones recibidas y gestionadas.	
Compromiso con la salud de todos Págs. 101-106	<p>Colaboración con la sanidad pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuestra compañía absorbe un 0,8-1% de gasto sanitario público. • Sanitas Residencial pone a disposición de las administraciones públicas una parte importante de sus plazas (1.289 de un total de 4.544). • Construcción del Hospital de Manises. Primera Piedra en febrero de 2007. • Participación en las consultas del despliegue normativo del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia a nivel estatal y en las diferentes Comunidades Autónomas. <p>Personas con discapacidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento Sanitas Accesible Síndrome de Down. • La red de Sanitas Accesible ha incorporado 5 centros más, hasta un total de 18 centros. • Sanitas ha adquirido un compromiso con la accesibilidad online adoptando progresivamente las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0 establecidas por el W3C (Consortio de la World Wide Web). • Proyecto para informatizar con material adaptado la planta para jóvenes con discapacidad de Sanitas Residencial Mas Camarena (en Bétera, Valencia). El proyecto ha sido realizado en colaboración con la Fundación Bankinter. <p>Promoción de hábitos saludables</p> <ul style="list-style-type: none"> • www.librodelasmadres.com. 10.462 descargas • www.tuotromedico.com, visitada por una media de 927.000 usuarios únicos al mes. • www.bebesymas.com, blog visitado por una media de 468.000 usuarios únicos al mes. • Sanitas, primera compañía en España en desarrollar e impartir cursos de educación a pacientes a través de su Programa Paciente Activo - PPA. • Estudio Fundación Sanitas sobre hábitos saludables de alimentación y ejercicio físico. <p>Medio ambiente y salud</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISO 14.001 para los siguientes centros: Hospital Sanitas La Zarzuela, Hospital Sanitas La Moraleja, Milenium Centro Médico Costa Rica, Milenium Dental Centro Pozuelo de Alarcón y Milenium Dental Centro Sanchinarro. 	<p>Aprovechar las oportunidades existentes en la gestión conjunta de servicios de salud con el sector público.</p> <p>Construcción del Hospital de Manises. Está previsto que las obras concluyan en el primer trimestre de 2009.</p>
		<p>La Red Sanitas Accesible se ampliará progresivamente.</p> <p>El objetivo es que la web corporativa de Sanitas sea en 2008 accesible a todos los públicos, independientemente de su edad, de que tengan una discapacidad o de que hagan uso de tecnologías poco convencionales.</p>
		<p>Durante 2008 los programas de educación a pacientes se desarrollarán para su consolidarlos y expandirlos por todo el territorial nacional.</p>
		<p>Existe un Plan de Certificación hasta 2009 para todos los centros.</p>

Inquietudes de la sociedad	La respuesta de Sanitas 2007	Compromisos de futuro
Solidaridad Pág. 105	• Programa Voluntariado: Sarnelli House.	Implantación a lo largo de 2008 del Plan de Voluntariado para empleados de Grupo Sanitas.
Apoyo a la investigación y a la generación de conocimiento Págs. 106-108	• Nace el Programa Biomed (acuerdo entre Fundación Sanitas y Fundación Garrigues), cuyo objetivo principal es la difusión y promoción de la Biotecnología. • Nuevo portal de información sanitaria www.iscas.info . • 250 alumnos de geriatría y otras disciplinas relacionadas realizaron prácticas en nuestras residencias en 2007. • En 2007 se incorporaron 151 alumnos en prácticas a nuestros hospitales. • Premio Sanitas MIR 2007. • Estudio Accesibilidad y Salud. • Debates Médicos (Diario Médico). • Cátedra Sanitas de nuevas tecnologías y salud.	Continuar con el programa Biomed y desarrollar una web para difundir las conclusiones las jornadas.

11.2 Enfoque de gestión

En Sanitas canalizamos las relaciones con la sociedad a través de nuestros compromisos con el medio ambiente y con la salud de todos. La contribución a la sanidad pública, la difusión de hábitos saludables, el impulso a la investigación médica y el apoyo a las personas con discapacidad son algunas de nuestras líneas de trabajo.

Áreas de gestión	Políticas	Distribución de responsabilidades	Control y seguimiento	Información relacionada
Respeto y diálogo con la comunidad local	Sanitas establece como prioridad estratégica la comunicación activa con las personas afectados por la actividad clínica y hospitalaria, al objeto de adoptar las medidas necesarias para limitar las repercusiones desfavorables respetando al máximo los intereses comunes.		En el caso prototípico de la creación de un nuevo centro médico, el primer paso es evaluar las posibles consecuencias sobre el vecindario, abriendo un debate en el que la compañía se guía por consideraciones de adaptación al entorno. El diálogo continúa durante toda la vida del centro a través de diferentes canales.	
Compromiso con la salud de todos	<p>Colaboración con la Sanidad pública</p> <p>Sanitas colabora en la mejora de la sanidad, absorbiendo parte de la demanda pública y desarrollando labores para la difusión de hábitos saludables y el apoyo a la investigación y formación médica.</p> <p>La participación en el desarrollo de políticas públicas es otro de los ámbitos en los que nuestra compañía ha colaborado con la Administración. Un ejemplo, es el Hospital de Manises.</p>	<p>Dirección General de Gestión Asistencial. Dirección ejecutiva Médica. Dirección de Relaciones Profesionales. Fundación Sanitas.</p> <p>Dirección Ejecutiva de Desarrollo Hospitalario. Dirección de Inmuebles.</p>		En febrero de 2007 se puso la primera piedra del Hospital de Manises, proyecto conjunto de Sanitas con la Consellería de Sanidad de la Generalitat Valenciana.

Áreas de gestión	Políticas	Distribución de responsabilidades	Control y seguimiento	Información relacionada
	<p>Personas con discapacidad.</p> <p>Beneficiar con lo que mejor sabe hacer (su actividad empresarial y asistencial) a personas dependientes o con alguna discapacidad.</p> <p>Mejorar la accesibilidad a nuestros hospitales y centros médicos.</p>	<p>Enfoque global que involucra a todas las áreas de la compañía.</p>	<p>Programa de Discapacidad.</p>	<p>Asociada al Plan de Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico (ADOP).</p> <p>Desde 2005, la compañía está integrada en la Fundación Empresa y Sociedad y forma parte del Programa 'Empresa y Discapacidad'.</p> <p>Premio a la Mejor Acción Social en la modalidad de productos. Fundación Empresa y Sociedad.</p>
	<p>Promoción de hábitos saludables.</p> <p>Sanitas aporta valor a la sociedad a través de su política de promoción de los hábitos de salud entre los ciudadanos.</p>	<p>Fundación Sanitas.</p>		<p>www.librodelasmadres.com, Galardonada como la 'Mejor web de Sanidad, Servicios Médicos y Salud' en la IX edición de los premios Favoritos de Expansión, organizada por Expansión e IBM.</p>
	<p>Compromiso con el Medio Ambiente.</p> <p>Conscientes de la estrecha relación existente entre la actividad que desarrollamos y el medio ambiente, entendemos que una gestión eficiente de nuestras actividades implica la necesidad de compatibilizar el adecuado servicio a nuestros clientes con la ausencia de riesgos sanitarios en el interior del hospital y la minimización de los riesgos que nuestras actividades puedan generar en el exterior del centro.</p>	<p>Existe un representante de la Dirección de Sanitas Hospitales que establece las directrices del Sistema y se responsabiliza de la intercomunicación con la Dirección de Sanitas.</p> <p>El técnico de medio ambiente de Sanitas Hospitales coordina la implantación del SGA según las directrices marcadas por la dirección.</p>	<p>Existe un Sistema de Gestión Ambiental en Sanitas Hospitales, que se está implantando paulatinamente en todos los centros.</p> <p>En cada centro / hospital se realizan Comités de medio ambiente y revisiones por la Dirección periódicamente.</p>	<p>Certificado de Gestión Medioambiental ISO 14.001 para los siguientes centros:</p> <p>Hospital Sanitas La Zarzuela, Hospital Sanitas La Moraleja, Milenium Centro Médico Costa Rica, Milenium Dental Centro Pozuelo de Alarcón y Milenium Dental Centro Sanchinarro.</p>
Solidaridad	<p>Bupa organizó un programa de voluntariado para que 60 de sus empleados ayudasen a reconstruir y mejorar las instalaciones del orfanato Sarnelli House en Tailandia, donde viven niños afectados por el virus del SIDA.</p>	<p>Dirección general de RRHH Bupa.</p>		<p>Cuatro empleadas de Grupo Sanitas recaudaron 6.000 euros para Sarnelli House y ayudaron en las tareas de reconstrucción y mejora del orfanato.</p>
Apoyo a la investigación y la generación de conocimiento	<p>La Fundación Sanitas nació con el objetivo de apoyar la investigación y la generación de conocimiento médico y social.</p>	<p>Fundación Sanitas.</p>		<p>Premio a los debates sobre demografía médica. Premio recibido por Diario Médico.</p>

11.3. Respeto y diálogo con la comunidad local

La actividad clínica y hospitalaria puede tener, en ocasiones, impacto sobre su entorno más próximo, debido principalmente a la concentración de tráfico, la escasez de aparcamiento y el ruido.

En estas situaciones, Sanitas establece como prioridad estratégica la comunicación activa con los ciudadanos afectados, para adoptar medidas que limiten las repercusiones desfavorables, respetando al máximo los intereses comunes.

En el caso prototípico de la creación de un nuevo centro médico, el primer paso es evaluar las posibles consecuencias sobre el vecindario, abriendo un debate en el que la compañía se guía por consideraciones de adaptación al entorno. El diálogo continúa durante toda la vida del centro a través de diferentes canales.

Sanitas es consciente también de que su actividad puede suscitar otras inquietudes, como el peligro de las radiaciones de equipos o los posibles contagios por una mala gestión de residuos hospitalarios. Frente a estas preocupaciones, la compañía se compromete en todo momento a observar los más estrictos estándares de seguridad, operando escrupulosamente dentro del marco legal aplicable. Sanitas no ha sido nunca sancionada por este motivo.

Este año se ha iniciado un ambicioso proyecto de reforma y ampliación de uno de los dos hospitales de Sanitas en la ciudad de Madrid (Hospital Sanitas La Zarzuela), proyecto que supone una inversión global de 19,2 millones de euros y que pretende actualizar las instalaciones y servicios que este hospital ofrece a nuestros socios, con un elemento de dificultad añadido al mantener la actividad del hospital.

Esta situación fue abordada por un equipo de trabajo formado por personal del propio hospital y el departamento de Inmuebles, a los que se sumaron miembros de los equipos técnicos actuantes en la obra.

Tras analizar pormenorizadamente los conflictos existentes y los provocados por esta nueva situación, estudiaron las diferentes propuestas para eliminar o reducir los impactos, bien en el tráfico del área urbana circundante al hospital, bien en el ambiente que rodea al propio hospital y, por tanto, a sus inquilinos, pacientes y profesionales de la salud.

Como resultado, se cambió el sistema circulatorio interior a la parcela del complejo de La Zarzuela, y se modificó el acceso principal. Por otra parte, se encararon diversas obras previas a la ampliación del centro, para trasladar toda la actividad crítica del hospital lejos del área de actuación. También se adecuaron distintas zonas para favorecer el clima de bienestar de los usuarios del inmueble, en detrimento de una mayor velocidad de obra.

Asimismo, se analizó en profundidad el tipo de molestias y problemas que generaba la obra en el aparcamiento para usuarios y empleados del complejo. Para ello, se contó con una empresa especializada en la gestión de aparcamientos. Se encargó solucionar los trastornos generados al confluir en un mismo espacio el tráfico de particulares y de mercancías para la obra. El resultado ha sido ampliamente satisfactorio: se han incorporado aparcamientos en altura, se ha incrementado el personal para facilitar el rápido aparcamiento del vehículo, señalando las plazas disponibles e, incluso, actuando como aparcacoches de los vehículos del personal del hospital, y se ha mejorado el aforo al conciliar los horarios de este grupo con la agrupación de sus vehículos según orden de salida en el fondo de la parcela que sirve de aparcamiento.

11.4. Compromiso con la salud

11.4.1 Colaboración con la sanidad pública

Además de contribuir a la riqueza nacional (a través del pago de impuestos, la creación de empleo y todos los beneficios asociados a la generación de actividad económica), la actividad de Sanitas supone un importante refuerzo a la cobertura sanitaria española. Nuestra compañía absorbe una parte de la demanda. En 2007, el porcentaje de gasto sanitario absorbido por Sanitas fue del 0,8-1%.

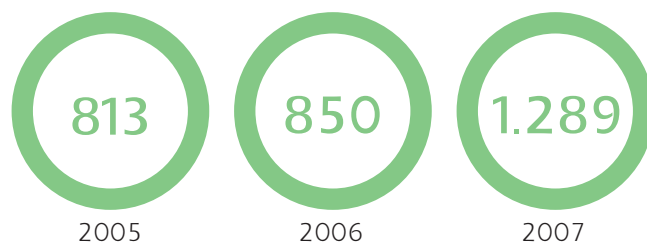
Este porcentaje se calcula a partir de los datos manejados por el Ministerio de Sanidad y Consumo, que estima un presupuesto inicial de las Comunidades Autónomas en gasto sanitario público de 52.663 millones de euros en 2007, lo que supone un incremento del 8,25%. Este gasto, sumado al generado por las compañías de seguros de salud y dividido por el generado por nuestra compañía nos hace absorber entre el 0,8 y el 1%, según las fuentes de información de referencia (UNESPA, FENIN, UCEAC) del gasto sanitario total.

Las comunidades dedicarán en 2008 de media un 12,5% a la atención sanitaria de sus habitantes, según un estudio de sus presupuestos que ha hecho la Federación de Asociaciones para la Defensa de la Sanidad Pública.

El peso del gasto en sanidad dentro del conjunto del Producto Interior Bruto (PIB) ha aumentado en España a un ritmo medio anual del 3,1% entre 2000 y 2004, por lo que, si este ritmo se mantiene, la atención sanitaria representará más del 10% del PIB en 2012. Ésta es la conclusión del estudio "La aportación del sector sanitario a la economía catalana", publicado por Caixa Catalunya.

Además de la contribución a este gasto sanitario, en el sector de la atención a mayores Sanitas Residencial pone a disposición de las administraciones públicas una parte importante de sus plazas: 1.289 de un total de 4.544, lo que supone más del 28%.

Plazas concertadas de Sanitas Residencial ofrecidas a las administraciones públicas



Por otro lado, los estándares de calidad y los procedimientos de gestión implantados por Sanitas constituyen un depósito de experiencia acumulada que puede resultar de utilidad a los gestores de centros públicos, como atestiguan algunas iniciativas de cogestión de centros sanitarios en las que la compañía ha colaborado.

Un hito especialmente destacado en este sentido fue la adjudicación en 2006 de la construcción del Hospital de Manises, en Valencia, así como su gestión y la de otros 20 centros de atención primaria en el área de L'Horta Manises, en el concurso convocado por la Generalitat Valenciana. La primera piedra de este hospital se puso en febrero de 2007 y está previsto que las obras concluyan en el primer trimestre de 2009. Se trata del hospital de mayor tamaño del Grupo Sanitas. Así, tendrá una superficie construida de 50.000 metros cuadrados y dispondrá de 200 habitaciones individuales. Atenderá a 140.000 vecinos de la comarca, para lo que empleará a 700 profesionales. El centro será cien por cien accesible y respetuoso con el medio ambiente, además de estar dotado de las últimas tecnologías. La iniciativa se enmarca dentro del programa Construyendo Salud de la Generalitat Valenciana que, con una inversión diaria de más de un millón de euros, supone la mayor inversión autonómica sanitaria en España.

En esta línea de colaboración, Sanitas Residencial gestiona también diversas residencias de mayores a través de concesiones de entidades públicas y privadas.

La participación en el desarrollo de políticas públicas es otro de los ámbitos en los que nuestra compañía ha colaborado con la Administración. Así, ha participado en las consultas del despliegue normativo del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia a nivel estatal y en las diferentes Comunidades Autónomas a través de AESTE, Edad y Vida, ACRA y UCH. Del mismo modo, miembros del equipo directivo de Sanitas Residencial han impartido jornadas y conferencias para difundir y propiciar el debate sobre dicha ley.

11.4.2 Sanitas con la discapacidad

El Programa de Discapacidad de Sanitas es un proyecto de gran envergadura, con un enfoque global que involucra a todas las áreas de la compañía.

Uno de los avances más significativos de nuestro programa de discapacidad fue la creación de Sanitas Accesible, un seguro para personas con discapacidad por lesión medular adquirida, gracias a un acuerdo con ONCE y CERMI para el estudio y el desarrollo de productos para personas con discapacidad. En esta misma línea, la compañía también ofrece el seguro Sanitas Dependencia, que cubre el estado de dependencia, entendiéndose como tal la incapacidad de realizar determinadas actividades básicas de la vida diaria.

En 2007 hemos ampliado la cobertura del producto Sanitas Accesible a las personas con síndrome de Down. Con este servicio, Sanitas ofrece todas las posibilidades del mejor seguro de salud, aceptando las patologías existentes que tengan su origen en el síndrome de Down.

Con cobertura en toda España, Sanitas Accesible Síndrome de Down tiene un precio único para todos los clientes, sin diferenciar por edad, sexo o lugar de residencia, y está en línea con Sanitas Multi, el producto de cuadro de la compañía. Además de cubrir el 100% de los gastos médicos cubiertos por la póliza, este seguro se complementa con otras prestaciones, como atención médica a domicilio a través de Sanitas 24 horas y segunda opinión médica.

Actividades desarrolladas dentro del Programa Discapacidad de Sanitas

- | | |
|-------------|--|
| 2002 | • Producto ONCE. Sanitas provee de asistencia sanitaria a 50.000 personas pertenecientes a la ONCE y al Grupo ONCE. |
| 2003 | • Tiendas Galenas en hospitales. Concesión de la gestión de las tiendas de hospitales a personas con discapacidad y promoción de su inserción laboral en la sede de la empresa. |
| 2004 | • Acuerdo con CERMI. Sanitas alcanza un acuerdo con ONCE y CERMI para el estudio y el desarrollo de productos para personas con discapacidad. |
| 2005 | • Compras a centros especiales de empleo. Compromiso de adquirir bienes y servicios por importe mínimo anual de 110.000 euros en centros especiales de empleo de la ONCE.
• Sanitas entra a formar parte del Programa Empresa y Discapacidad, creado por la Fundación Empresa y Sociedad, junto a la Fundación ONCE y 27 empresas más. |
| 2006 | • Nace Sanitas Accesible. Un seguro médico privado pensado expresamente para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad por lesión medular adquirida.
• Call Center para citas. Servicio telefónico de citación para el Hospital Sanitas La Zarzuela, de Madrid, y los centros Milenium de Barcelona y Valencia. Este servicio cuenta actualmente con 276 personas, de las cuales 36 son personas con discapacidad. |
| 2007 | • Sanitas Accesible Síndrome de Down. Sanitas lanzó un seguro médico para las personas con síndrome de Down, fruto de un acuerdo con Down España y con la colaboración de Previgalia.
• Servicio Médico del Equipo Paralímpico Español. El Servicio Médico del Plan ADO Paralímpico tiene como principales funciones la asistencia sanitaria a todos los deportistas del Equipo Paralímpico, tanto desde el punto de vista de la medicina deportiva (medicina preventiva, lesiones, accidentes deportivos, etc.) como en cuanto a su salud general; asesoramiento, prevención y lucha contra el dopaje, y todo lo referente a las clasificaciones médico-funcionales para la competición paralímpica. |

Otra novedad de este año es el Servicio Médico del Plan ADOP, creado a través de un acuerdo con el Comité Paralímpico Español. Sanitas es proveedor médico oficial del Comité Paralímpico Español y una de las empresas asociadas al Plan de Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico (ADOP), creado para que estos atletas puedan desarrollar la práctica deportiva en las mejores condiciones.

Con el servicio médico del Plan ADOP, la compañía presta asistencia sanitaria a los deportistas, tanto desde el punto de vista de la medicina deportiva como en cuanto a su salud general. Además, Sanitas previene y lucha contra el dopaje y presta asesoramiento a los deportistas en esta materia. Este servicio está centralizado en el Hospital Sanitas La Moraleja, en Madrid.

Nuestro compromiso con las personas con discapacidad se manifiesta también en nuestra política de mejorar la accesibilidad a nuestros centros. Sanitas ha creado la Red Sanitas Accesible, que incluye 18 centros propios y concertados totalmente accesibles para personas con discapacidad. La red se ampliará progresivamente.

Paralelamente, se ha adquirido un compromiso con la accesibilidad online adoptando progresivamente las Pautas de accesibilidad al contenido en la Web 1.0 establecidas por el W3C (Consortio de la World Wide Web). El objetivo es que en 2008 la web corporativa de Sanitas sea accesible a todos los públicos, independientemente de su edad, de que tengan una discapacidad o de que hagan uso de tecnologías poco convencionales. En la actualidad, www.sanitas.es se encuentra en un proceso de certificación acorde a las normas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium), en su nivel AA, así como al sello de accesibilidad con homologación europea, Euracert.

En 2007 hemos completado un proyecto para informatizar con material adaptado la planta para jóvenes con discapacidad en Sanitas Residencial Mas Camarena (en Bétera, Valencia). El proyecto ha sido realizado en colaboración con Bankinter, que ha facilitado el material informático adaptado para lo que se ha convertido en una de las primeras aulas tecnológicas de Bankinter en una residencia para mayores y personas con discapacidad. Esta iniciativa forma parte del programa de acción social de Bankinter.

Sanitas fomenta también una política activa de colaboración con diferentes entidades para promover la integración laboral de personas con discapacidad. En 2007 la compañía creó empleo directo para 41 personas con discapacidad. Además, impulsó la creación de empleo indirecto a través de la adquisición de bienes y servicios a

Centros Especiales de Empleo con trabajadores discapacitados por valor de 1,9 millones de euros.

11.4.3 Cuidado del medio ambiente

Nuestro edificios sostenibles

En el caso de nuestra sede central (conocida como e-dificio, por su avanzada tecnología), los materiales utilizados en su construcción, basados en sistemas prefabricados, son no contaminantes, reutilizables y de fácil demolición. Además, su diseño permite el aprovechamiento energético de elementos naturales como la lluvia, el frío, el calor o el sol.

El e-dificio dispone, además, de una instalación de paneles solares con una capacidad de 35 KW. La electricidad producida por estos sistemas estimamos que ascendió 36.600 Kwh, cuya generación a partir de combustibles fósiles hubiese supuesto la emisión a la atmósfera de 38,5 toneladas de CO2 y 107,9 Kilos de SO (monóxido de azufre).

Otro reflejo de nuestra preocupación por el medio ambiente es el vanguardista edificio del Hospital Sanitas La Moraleja, inaugurado en 2005. Se trata de un centro construido según criterios de sostenibilidad y que tiene un bajo consumo energético. Es el primer hospital de la Comunidad de Madrid que ha obtenido una declaración de Impacto Ambiental Favorable de la Consejería de Medioambiente.

Certificación

El Hospital Sanitas La Zarzuela, el Hospital Sanitas La Moraleja, el Milenium Centro Médico Costa Rica, el Milenium Dental Centro Pozuelo de Alarcón y el Milenium Dental Centro Sanchinarro cuentan actualmente con la certificación de Gestión Medioambiental ISO 14.001. Esta norma exige a la empresa crear un plan de gestión ambiental que incluye:

- Objetivos y metas ambientales,
- Políticas y procedimientos para lograr esas metas
- Responsabilidades definidas
- Actividades de capacitación del personal
- Documentación y un sistema para controlar cualquier cambio y avance realizado

Esta certificación forma parte de la Política de Gestión Ambiental de Sanitas Hospitales y el objetivo es que en tres años tengan la certificación todos los centros.

Además, en la sede social de Sanitas también estamos trabajando en la implantación de un sistema de gestión ambiental, que iremos ampliando progresivamente en otros inmuebles para tratar de reducir al máximo su impacto directo en el entorno.

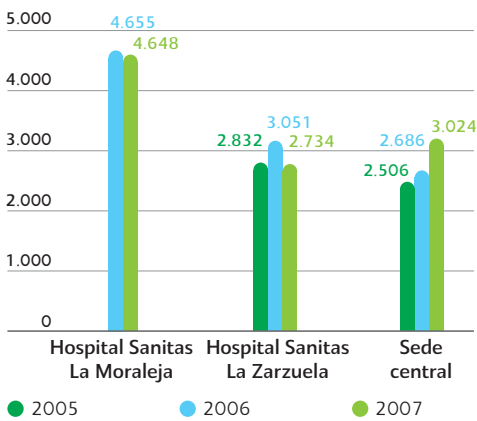
Consumo energético

Además de las acciones señaladas en la configuración de nuestros edificios, otras medidas que nos permiten realizar un consumo energético más eficiente, con la consiguiente reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, son:

- Paneles solares en Hospital Sanitas La Moraleja que convierten la energía del sol en energía fototérmica y ésta se utiliza para el sistema de agua caliente sanitaria.
- Interruptores de sensor táctil para las luces de los aseos públicos.
- Luces de bajo consumo.

Consumo electricidad

En miles de kWh



Emisiones

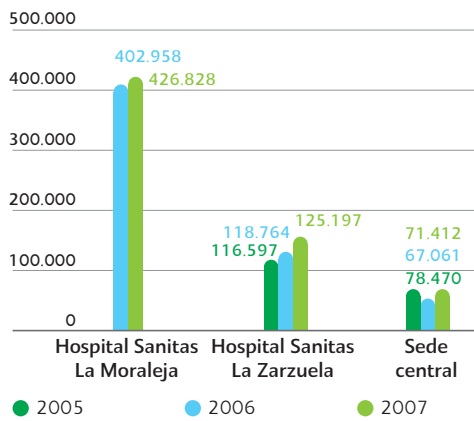
En los hospitales de Sanitas se miden mensualmente las emisiones de CO, CO₂ y NO_x de las calderas, cumpliendo en todo caso los valores límite marcados por la legislación. Los sistemas de calefacción funcionan en los dos hospitales con gas natural, que es menos perjudicial para el medio ambiente que otras materias primas.

De igual forma, controlamos la emisión de otras sustancias que podrían afectar a la capa de ozono. En el Hospital Sanitas La Moraleja los equipos de aire acondicionado son nuevos, de forma que no llevan gases y no agotan la capa de ozono. En Hospital Sanitas La Zarzuela se prevé cambiar los equipos con R-22.

En los dos hospitales han sido digitalizados todos los servicios de radiodiagnóstico.

Consumo gas natural

En m³



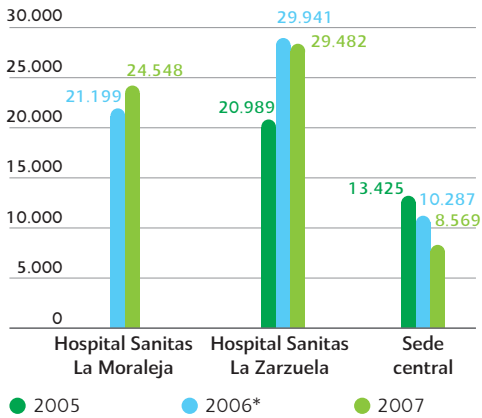
Consumo de agua

Como medidas de ahorro de agua de 2007, destaca la eliminación en julio de las torres de refrigeración del Milenium Centro Médico Balmes. En 2008, se suprimirán también las del Hospital Sanitas La Zarzuela.

En la sede social, se ha acordado mantener la política de ahorro no llenando las fuentes ni estanques exteriores, así como mejorando el sistema de riego y revisando a fondo las instalaciones para evitar deficiencias.

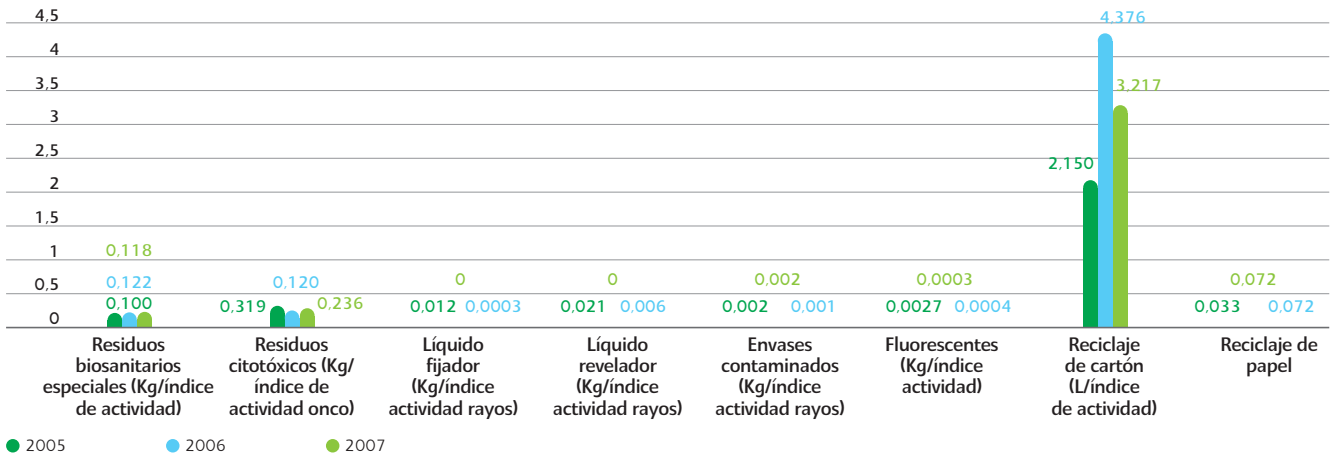
Consumo de agua

En m³



* Los datos de consumo de 2006 no coinciden con los publicados en el informe del año pasado, debido a un ajuste más exhaustivo.

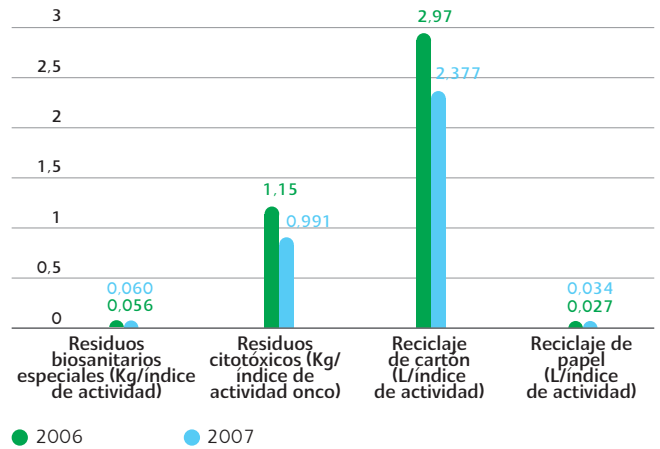
Índice de producción de residuos hospitalarios en el Hospital Sanitas La Zarzuela



Residuos

En todos los centros, se mantienen medidas de gestión de residuos sanitarios específicos.

Índice de producción de residuos hospitalarios en el Hospital Sanitas La Moraleja



Formación.

En 2007 se han realizado jornadas de formación en diferentes turnos visitando al personal de Sanitas Hospitales en sus puestos de trabajo durante un periodo de entre treinta minutos y hora y media, en función del perfil. La formación se impartió a un total de 342 trabajadores en los hospitales, centros Milenium multiespecialidad de toda España y centros Milenium dental. También se impartió formación al personal de las subcontratas con incidencia ambiental, como cafetería-cocina, laboratorios y limpieza.

Sanitas Hospitales edita mensualmente un Boletín Ambiental y mantiene en la Intranet noticias relacionadas con el medio ambiente.

11.4.4 Promoción de hábitos saludables

Tanto en la sección 'Consejos de Salud' de www.sanitas.es como a través de sus portales web especializados, la compañía proporciona consejos, recursos e información para mejorar la salud.

Entre los portales especializados, destacan:

- www.librodelasmadres.com. Sanitas ofreció 500 consultas gratuitas al Doctor Virtual especializado en maternidad. Con 150 de ellas elaboró El Libro de las Madres en formato electrónico (pdf) que puede descargarse de manera gratuita. Fue galardonada como la 'Mejor web de Sanidad, Servicios Médicos y Salud' en la IX edición de los premios Favoritos de Expansión, organizada por Expansión e IBM.

En 2007 este website registró 10.462 descargas.



- www.realmadrid.com. Sanitas gestiona la sección médica de la web del Real Madrid, en la que se ofrecen las noticias médicas del club, así como consejos de prevención deportiva y un buscador de lesiones.
- www.tuotromedico.com. Patrocinada por Sanitas, es una web líder en la información médica en castellano. En 2007, fue visitada por una media de 927.000 usuarios únicos al mes.
- www.bebesymas.com. Patrocinado también por Sanitas, es un blog de referencia en información sobre maternidad. En 2007, fue visitado por una media de cerca de 467.000 usuarios únicos al mes.

Además, desde la Dirección ejecutiva Médica de Sanitas se han llevado a cabo una serie de programas:

Educación a pacientes. Sanitas también ha marcado un hito al ser la primera compañía en España en desarrollar e impartir cursos de educación a pacientes a través de su Programa Paciente Activo (PPA). Estos cursos están enfocados a fomentar y desarrollar el autocuidado de los pacientes en su enfermedad y de esta forma mejorar su calidad de vida. Durante 2008 estos programas se desarrollarán en todo el país.

Plan de salud materno infantil. Con el fin de ayudar y asesorar a las personas que toman la decisión de tener un hijo, Sanitas pone a su disposición un programa con el que recibirán la atención y asistencia necesaria para que puedan dar, con toda confianza y seguridad, sus primeros pasos como padres. Este programa se desarrolla en tres ciudades: Madrid (Milenium Centro Médico Costa Rica), Valencia (Milenium Centro Médico Valencia) y Sevilla (Milenium Centro Médico La Buhaira). El Plan consta de varias fases, que van desde el seguimiento del embarazo, un curso de preparación al parto, pruebas en los primeros días de vida del bebé, hasta una "Escuela de Padres", donde se les enseña a los nuevos padres a conocer el desarrollo de su hijo durante el primer año de vida.

11.5. Solidaridad

Grupo Sanitas es una compañía comprometida con la sociedad. Por ello, está impulsando acuerdos de colaboración con diferentes entidades, llevamos a cabo acciones solidarias e impulsamos un programa de voluntariado corporativo.

En esta línea, Sanitas Residencial ha llevado a cabo diferentes actividades sociales en 2007:

- Colaboración de la residencia Jaume Nualart, gestionada por Sanitas, en la recogida de juguetes para niños y niñas desfavorecidos de Cornellà, dentro de la campaña de Cruz Roja.
- Colaboración en la 2ª Maratón de Donación de Sangre de Cornellà.
- Colaboración en la Maratón benéfica 2007 de la Televisión Autonómica de Cataluña (TV3), sobre "las enfermedades cardiovasculares". Participaron tres residencias: Gerunda (Girona), Les Garrigues (Borges Blanques) y Jaume Nualart (Cornellà de Llobregat).
- Colaboración con centros educativos para impulsar la relación intergeneracional. Por ejemplo, se celebró una exposición conjunta del IES-SEP Esteve Terrades i Illa y la residencia Jaume Nualart, que ha servido como forma de establecer un convenio de colaboración continua. La Residencia Iradier, de Barcelona, también tiene un convenio con Daumar, centro educativo de extraescolares y tiempo libre, de forma que sus alumnos participan en actividades (lectura de libros, acompañamiento, conversación, etc.), con los residentes. Del mismo modo, alumnos de la Escuela Juan XXIII de Les Borges Blanques (Lleida) visitan y colaboran con la Residencia Les Garrigues.

Voluntariado

Bupa, la empresa matriz de Sanitas, puso en marcha una iniciativa solidaria para ayudar a restaurar el orfanato Sarnelli House, situado en Tailandia y donde viven 126 niños afectados por el virus del SIDA.

Sesenta empleados de Bupa de todo el mundo, entre los que se encontraban cuatro empleadas del Grupo Sanitas, pasaron una semana en el orfanato y ayudaron en las labores de mantenimiento y reconstrucción de los edificios, crearon zonas de juego y canchas de baloncesto, habilitaron jardines y plantaron árboles, entre otras tareas.

Además, las empleadas de Sanitas recaudaron 6.000 euros para el orfanato, gracias al sorteo de varias camisetas de los equipos de fútbol españoles.

Caravana solidaria: un día para ti

Sanitas ha conseguido recopilar esta Navidad cerca de 700 juguetes, que se entregaron a niños en riesgo de exclusión social de Barcelona y Madrid, para que ninguno se quedase sin su regalo en la noche de Reyes. El departamento de Clientes de Sanitas puso en marcha esta iniciativa solidaria, "Vive la Navidad como un niño", con la colaboración de varias ONGs.

La campaña, que constaba de varias fases, comenzó con el envío de una felicitación de navidad, que había sido escrita por un niño, a todos los clientes particulares de Sanitas en Madrid. En ella se les invitaba a entregar juguetes nuevos o en buen estado, para luego poder entregárselos a los niños más necesitados, gracias a la colaboración de ONGs, como Cáritas, CESAL y Plataforma Educativa.

Entre todos los clientes que depositaron sus regalos en los puntos de recogida, Sanitas sorteó 14 plazas para que los niños, acompañados de sus padres, pudieran participar en la carroza de Sanitas de la Cabalgata de Reyes Magos del Ayuntamiento de Madrid, celebrada el 5 de enero de 2008.

11.6. Apoyo a la investigación y a la generación de conocimiento

11.6.1 Fundación Sanitas

La Fundación Sanitas continuó en 2007 generando conocimiento y promoviendo la investigación en el ámbito médico y social. Las acciones más destacadas realizadas durante 2007 han sido:

Premio Sanitas al MIR del Año

En la XI edición, el Premio Sanitas al Médico Interno Residente (MIR) del año fue concedido a la Dra. Elena Arbelo Laínez, especialista en cardiología del Hospital Universitario Doctor Negrín, de Las Palmas de Gran Canaria. El premio está dotado con 12.100 euros, un plan personalizado de desarrollo profesional dentro del cuadro médico de Sanitas, así como una estancia de cuatro semanas en centros clínicos en el área de su especialidad. El jurado decidió otorgar, además, dos accésit, de 3.100 euros cada uno, a los doctores Ignacio Cruz González, especialista en cardiología del Hospital Universitario de Salamanca, y Ricardo Ramos Izquierdo, especialista en cirugía torácica del Hospital Universitari de Bellvitge, de L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona).

La compañía aseguradora ofrece, además, a todos los galardonados la posibilidad de ingresar directamente en el cuadro asistencial de Sanitas.

Anualmente, la Fundación Sanitas concede estos premios a los mejores médicos internos residentes que se encuentran en su último año de residencia en un centro hospitalario. El galardón supone un reconocimiento a la importancia y aportación del sistema MIR a la formación médica especializada en nuestro país. Para ello, cuenta con un jurado compuesto por representantes de los Ministerios de Sanidad y Educación, del Consejo Nacional de Especialidades Médicas y de la Fundación Sanitas.

Debates médicos: La demografía médica en España

Durante 2007, la Fundación Sanitas, junto con *Diario Médico*, estuvo presente en el debate generado en el sector sanitario español por la falta de profesionales sanitarios y sus principales causas.

Por ello, organizó una serie de encuentros en los que se analizaron los cuatro fenómenos más importantes que están afectando a la escasez de médicos en el sector sanitario público y privado en España: la planificación de necesidades, la feminización de la profesión médica, los movimientos migratorios de los médicos españoles y la jubilación de los facultativos.

Durante los encuentros, responsables del Ministerio de Sanidad, gerentes de hospitales, dirigentes de la Organización Médica Colegial, miembros del Consejo Nacional de Especialidades en Ciencias de la Salud, presidentes de sociedades científicas, directores autonómicos de Recursos Humanos, especialistas en educación médica y directores de distintas áreas de Sanitas, debatieron en profundidad estos temas.

Programa BIOMED

En su apuesta por la vanguardia médica, la Fundación Sanitas firmó un acuerdo con la Fundación Garrigues para promocionar el conocimiento y el avance científico en el ámbito de la biotecnología, la investigación médica y el derecho sanitario. Fruto de ese acuerdo, nace el Programa Biomed, cuyo objetivo principal es la difusión y promoción de la Biotecnología, bajo una triple perspectiva: el conocimiento científico, el debate ético y la iniciativa empresarial.

En 2007, como parte de ese programa, se pusieron en marcha las Jornadas Biomed, encuentros en los que varios ponentes abordan los últimos avances en el campo de la Biotecnología desde el punto de vista científico, empresarial y legal o ético. Se han celebrado 3 jornadas: "Ingeniería celular y la regeneración de órganos a partir de células madre" y "Diagnóstico genético prenatal y preimplantacional" y "Ley de Investigación Biomédica", esta última a principios de 2008. En ellas se debatió sobre la aplicación de la terapia celular en la medicina regenerativa y las técnicas de cribado genético, temas que conllevan importantes retos científicos pero también implicaciones a nivel jurídico y ético. Las conclusiones más valiosas de estas Jornadas Biomed se han recogido en sendas publicaciones, que permiten difundir, de manera útil para la sociedad, los avances científicos que se están produciendo en el campo de la biotecnología.

Además, se está trabajando en la creación de un website del Programa Biomed, donde se encuentre toda la información relacionada con las jornadas, las publicaciones y las últimas noticias más relevantes sobre el sector.

Discapacidad y salud

Como parte del Programa Discapacidad de Sanitas, la Fundación Sanitas, junto con la Fundación Telefónica, finalizó el proyecto de investigación en torno a la salud y la discapacidad cuyo objetivo era detectar y analizar la normativa y buenas prácticas desarrolladas en el ámbito sanitario, tanto público como privado, en varios países de la Unión Europea (Reino Unido, Irlanda, Francia, Alemania, Holanda, Suecia).

La aplicación final de esta investigación será mejorar y promocionar la igualdad de oportunidades, la accesibilidad en todo su abanico, la plena autonomía, la participación en la toma de decisiones e inclusión y, en general, la calidad de vida de las personas con discapacidad y de sus familiares, mediante la posible adopción, en España, de buenas prácticas, conocimientos y nuevos enfoques detectados en el resto de países.

El informe de conclusiones, que será presentado en el 2008, servirá de base para la creación de una Guía de Buenas Prácticas para la mejora del acceso a la sanidad y la potenciación del uso de las nuevas tecnologías de la información en el sistema sanitario.

Educación para la salud

La realización del Estudio Fundación Sanitas sobre los *Hábitos infantiles de nutrición y práctica de ejercicio físico* consistió en la elaboración de encuestas a 3.240 personas de toda España, de las que la mitad eran madres y la otra mitad, niños con edades comprendidas entre los 6 y los 14 años.

Una de las conclusiones principales es que el estilo de vida actual impone tanto a los padres como a sus hijos un ritmo acelerado, que dificulta el fomento de una alimentación sana. Además, todas las madres consultadas, de las que un 67% trabaja, están de acuerdo en que el principal problema para fomentar una alimentación sana en sus hijos se debe a la dificultad para conciliar la vida laboral y personal

Además, la mitad de los niños españoles rechaza lo que le ponen en la mesa y un 30% sólo come lo que le gusta. La preocupación por el peso, la decreciente práctica del deporte y los juegos activos en función de la edad, son otras de las conclusiones del estudio.

Nuevas tecnologías y salud

La Fundación Sanitas continuó en el desarrollo de la Cátedra Sanitas en Nuevas Tecnologías y Salud, junto a la Universidad Politécnica de Madrid.

La Cátedra Sanitas tiene como objetivo realizar actividades de colaboración en los campos de formación, investigación y prospectiva en el área de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC's) de interés para el sector de la salud y la calidad de vida.

Dentro de la cátedra, se llevaron a cabo una serie de actividades:

- Observatorio multidisciplinar sobre tecnologías de la información y las comunicaciones aplicadas a la salud y la calidad de vida.
- Proyectos de I+D+i TIC para la salud. Diseño de un proyecto de monitorización de pacientes con patologías cardiovasculares, que permita a los afectados una gestión activa de su salud y un mejor seguimiento y/o diagnóstico para los facultativos.
- Desarrollo de un sitio web. Creación del dominio www.catedrasanitas.org, como soporte de difusión nacional e internacional de las actividades y resultados de la Cátedra Sanitas.

www.iscas.info

Fundación Sanitas presentó el nuevo portal de información sanitaria www.iscas.info, que recopila la información estadística más relevante sobre la salud y la sanidad producida por las diferentes Comunidades Autónomas y sus Sistemas Regionales de Salud.

Gracias a este portal, los profesionales de la salud y cualquier usuario pueden desde una única página web, consultar y realizar búsquedas de datos actualizados como el gasto sanitario, el número de profesionales de cada especialidad, los transplantes realizados o las tasas de morbilidad y mortalidad en cada región. A través de [Isclas.info](http://www.iscas.info) se puede acceder a 1.837 tablas y a más de 10.000 datos estadísticos sobre la sanidad en las diferentes comunidades autónomas.

En nuestras residencias

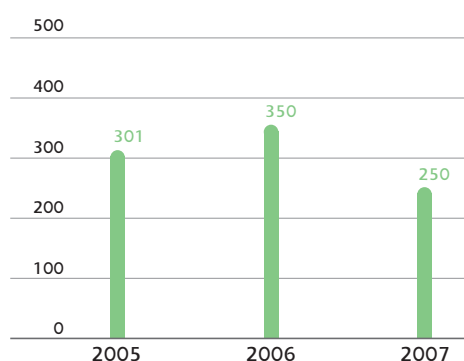
En el área de residencias para mayores también potenciamos investigaciones y estudios que presentamos públicamente en congresos o foros para impulsar el conocimiento de los aspectos relacionados con nuestra actividad. Algunos de los ejemplos más destacados de 2007 fueron los siguientes:

- Investigación sobre técnica de habilidades cognitivas y ejercicios de entrenamiento de la atención para personas mayores en dos centros: Sanitas Residencial Henares y Euroresidencias Getafe, por parte del Grupo de Investigación HUM-634 del Departamento de Psicología de la Universidad de Cádiz.
- Estudio de la eficacia de los apósitos hidrocelulares con matriz de alginato cálcico y plata iónica. Euroresidencias A Coruña.
- Optimización de Programas de Gerontogimnasia para personas con deterioro cognitivo. Euroresidencias A Coruña.
- Nutrición y alimentación en el anciano con demencia moderada / grave. Claves para comidas satisfactorias. Euroresidencias A Coruña.
- Programa experimental para la mejora del trato con personas mayores con demencia dentro del proyecto "relación internacional de escuelas" entre la AWO (Kassel, Alemania), ISPA (Barcelona, España) y la Thrakia Universidad (Stara-Zagora, Bulgaria). La residencia Mossèn Vidal i Aunòs aplicó el cuestionario clipper a nivel de estudio.

La compañía promueve otras iniciativas de impulso a la docencia. Así, por ejemplo, Sanitas Residencial ofrece la posibilidad de que estudiantes de diversas disciplinas (enfermeras, trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales y fisioterapeutas) realicen prácticas en sus residencias de mayores, con una duración media de un mes.

Esta experiencia práctica constituye el mejor complemento a la formación teórica de los profesionales del sector. Al darles la oportunidad de trabajar en nuestras instalaciones contribuimos a su desarrollo y fomentamos una mejor preparación de los profesionales que en un futuro pueden colaborar con nosotros.

Alumnos en prácticas en Sanitas Residencial



En nuestros hospitales

En Sanitas Hospitales existen, igualmente, conciertos de colaboración docente con escuelas de enfermería para la formación de alumnos. En 2007 se incorporaron 151 alumnos en prácticas.

La compañía mantiene, además, diversos convenios de colaboración en prácticas con estudiantes de Ciencias Ambientales y Biología.



12. Índice de contenidos GRI

1 Estrategia y análisis

GRI	Descripción	Página
1.1	Declaración del CEO	4-5
1.2	Principales impactos, riesgos y oportunidades	7, 27, 49, 52, 63, 78, 87, 94

2 Perfil de la organización

2.1	Nombre de la organización	10
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	15, 18 (párrafo 2), 21, 24, 25 (párrafos 1 a 3)
2.3	Estructura operativa	10-11
2.4	Localización de la sede central	171
2.5	Número de países en los que opera	3
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	10
2.7	Mercados (incluyendo desglose geográfico, sectores a los que abastece y tipos de clientes/beneficiarios)	15, 16-17, 19-20, 22-23, 56 (gráfico)
2.8	Dimensiones incluyendo nº de empleados, ventas netas, capitalización total desglosada en términos de deuda y patrimonio neto, cantidad de productos o servicios prestados	14, 18, 21, 24 (tabla)
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad	4 (párrafo 5), 21 (párrafo 3-4), 65 (tabla: ampliación de la red concertada, adquisiciones), 70
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	5 (párrafo 7), 28 (párrafo 3), 30 (fila Desarrollo profesional) 48 (tabla, fila Otros), 51 (tabla, fila Liderazgo), 52-53 (tabla, columna Información relacionada), 55 (párrafo 1 y 2), 61 (párrafo 5), 99 (3a. y última casilla columna Información relacionada)

Parámetros de la memoria

GRI	Descripción	Página
Perfil		
3.1	Periodo cubierto	3 (sección Alcance)
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	3 (sección Alcance)
3.3	Periodicidad de publicación	3 (sección Alcance)
3.4	Punto de contacto	3 (sección persona de contacto)
Alcance y cobertura		
3.5	Proceso de definición del contenido	3 (sección Materialidad)
3.6	Cobertura (países, divisiones, filiales, etc)	3 (sección Alcance)
3.7	Limitaciones al alcance o cobertura	*
3.8	Base para incluir información en el caso de joint ventures, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras que puedan afectar significativamente a la comparación entre periodos y/o entre organizaciones.	*
3.9	Técnicas de obtención de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y estimaciones aplicadas	29, 36, 42, 44, 45, 50, 64, 74, 79, 83, 88, 95 (en todas ellas se hacen aclaraciones sobre los métodos de cálculo), 132 (normas contables)
3.10	Efecto que pueda tener cambios de información de memorias anteriores, junto con las razones que han motivado (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	105 (se cambia el dato de consumo de agua 2006)
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración	*
3.12	Localización de los contenidos GRI	111-120
Verificación		
3.13	Política y práctica en relación con la verificación externa	121-122

Gobernanza

Gobierno Corporativo

4.1	Estructura de gobierno de la organización	11, 12
4.2	Indicar si el presidente del Consejo de Administración es ejecutivo	11
4.3	Nº de consejeros independientes o no ejecutivos	11
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al Consejo de Administración	40 y 41 (sección Comunicación bidireccional), 52
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del Consejo de Administración, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	36 (párrafo de 1 a 4)
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el Consejo de Administración	26 (párrafo 1)
4.7	Procedimiento para determinar la capacitación y experiencia exigible a los miembros del Consejo de Administración para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	*
4.8	Misión, valores, códigos y principios desarrollados internamente para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	9
4.9	Procedimientos del Consejo de Administración para supervisar la identificación y gestión del comportamiento económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, a sí como la adhesión o cumplimiento de los estándares acordados	52
4.10	Procedimiento para evaluar el desempeño del más alto órgano de gobierno en especial en lo que respecta al desempeño económico, ambiental y social	52

GRI	Descripción	Página
Compromisos con iniciativas externas a la organización		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado el principio de precaución.	24 (servicio de chequeos preventivos a clientes); 44-47 (salud y prevención de riesgos laborales); 52 (gestión de riesgos); 76 (control del riesgo de infecciones en centros de salud y hospitales); 77 (control del fraude); 89 (Commitment Control en compras); 106 (promoción de hábitos saludables)
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	32 (columna Información relacionada: Programa Óptima), 52 (tabla: adhesión al Pacto mundial), 81 (tabla, columna Información relacionada)
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes a las que apoya	26, 32 (columna información relacionada: Red de empresas por la conciliación, colaboración con Fundación Integral), 38 (párrafo 10), 52 (Tabla, columna control y seguimiento), 53 (columna Información relacionada), 62 (párrafo 4-5), 67 (columna información relacionada); 90 (tabla, columna Información relacionada), 97 (última casilla columna La respuesta de...), 99 (primera y segunda casilla columna Información relacionada), 102 (acuerdo ONCE y CERMI), 103 (párrafo 1), 107, 108 (párrafo 8), 110 (párrafo 6)
Participación de los grupos de interés		
4.14	Relación de grupos de interés	27, 49, 63, 78, 87, 94
4.15	Base para la identificación y selección	3 (sección participación de los grupos de interés)
4.16	Métodos para la inclusión de los grupos de interés, incluyendo frecuencia de participación por tipos y categoría de grupos de interés	3 (sección participación de los grupos de interés) 31 (tabla: 1ª casilla columna Control y seguimiento), 33 (tabla: Encuesta anual de satisfacción, sesiones de trabajo con Comité de Dirección...), 52 (Tabla: encuesta satisfacción cliente, proveedores y empleados), 66 (encuesta satisfacción clientes), 74, 82 (encuesta satisfacción médicos), 98 (tabla: 1ª casilla columna Control y Seguimiento)
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización en la memoria	30, 51, 65, 80, 89, 96-97

Dimensión económica

GRI	Descripción	Página
Comportamiento económico		
EC1	Valor económico generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones comunitarias, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	14 (Beneficio no distribuido: incremento de reservas en el periodo 2006-2007), 29 (costes de personal), 50 (ingresos, costes explotación e impuestos, 95 (impuestos, donaciones)
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	*
EC3	Provisión y grado de cobertura en beneficios sociales a empleados (ej. Planes de pensiones, prejubilaciones, etc.)	37 (tabla beneficios sociales para empleados)
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	95 (tabla),
Presencia en el mercado		
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	88-93* (no se prima las consideraciones de localización en la gestión de proveedores)
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	*
Impactos económicos indirectos		
EC8	Inversiones en infraestructuras y servicios prestados para el beneficio público	95 (tabla, % de gasto público absorbido y plazas concertadas en residencias), 101-102*
Enfoque de gestión		49-53

Dimensión ambiental

GRI	Descripción	Página
Materiales		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	*
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	*
Energía		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	104 (gráfico Consumo gas natural)
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	103 (párrafo 8: electricidad producida por paneles solares e-dificio), 104 (gráfico consumo electricidad)
EN5	Adicional. Ahorros de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	104*
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo resultantes	104 (párrafos 2)
EN7	Adicional. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	100*
Agua		
EN8	Captación total de agua por fuentes	105 (gráfico consumo de agua y párrafos 1 y 2)
Biodiversidad		
EN11	Descripción de terrenos cercanos o dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	NA*
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas	NA*
Emisiones, vertidos y residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	104*
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	*
EN18	Adicional Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	104 (sección emisiones)*
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono	104 (sección emisiones)*
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire	*
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	*
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	105 (gráficos Índices de producción en Hospital Sanitas La Moraleja y Hospital Sanitas La Zarzuela)
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	*
Productos y servicios		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	86 (párrafo 8), 99 (tabla Área de gestión ambiental), 103 y 104 (sección certificación)
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil	NA*
Cumplimiento normativo		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	100 (párrafo 4)*
Enfoque de gestión		
		90 (tabla área, sección compromiso con el medio ambiente de proveedores), 93 (sección Respeto al medio ambiente), 99 (tabla área gestión ambiental), 103-104 (sección certificación), 106 (sección formación)

Dimensión social

Prácticas laborales y ética del trabajo

GRI	Descripción	Página
Empleo		
LA1	Trabajadores por tipo de empleo, contrato y región.	30 (tabla: Plantilla fija), 31 (tabla: % empleados con contrato indefinido), 35 (gráficos plantilla por tipo de contrato)
LA2	Número total de empleados y rotación media, por grupo de edad, sexo y región.	28 (párrafo 1: n° empleados; párrafo 4, tasa anual de rotación), 29 (tablas: n° empleados, tasa anual de rotación)
LA3		37-38
Relaciones empresa/trabajadores		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.	36 (párrafo 6-8)
LA5	Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	41 (párrafo 2)
Salud y seguridad del trabajo		
LA6		34 (columna Control y seguimiento de la tabla), 44-45
LA7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales por región	29 (tablas: tasa de absentismo), 44-45 (gráficos)
LA8	Programas de educación, formación, asesoría, prevención y control de riesgos que se apliquen a trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad con SIDA o con otras enfermedades graves contagiosas	46-47, 96 (tabla: programas de educación a pacientes), 99 (promoción hábitos saludables), 106 (sección promoción hábitos saludables)
Formación y educación		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, por categoría de empleado	44 (párrafo 2), 45
LA11		30 (tabla, datos formación); 42 (gráficos)
LA12	Adicional. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	43 (descripción acciones de formación)
		43 (párrafo 7)
Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	38 (gráfico y párrafos del 12 y 13), 39 (párrafos 2 y 3)
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	36 (gráfico)
Enfoque de gestión		
		31-34

13. Índice de contenidos GRI

Derechos Humanos

GRI	Descripción	Página
Inversión, compra y contratación		
HR1	Porcentaje de inversión que incluya cláusulas de derechos humanos o que pasen por la observación de los derechos humanos	*
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que pasaron por una observación de los derechos humanos	*
No discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	40 (párrafo 13)
Libertad de asociación y convenios colectivos		
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas	32 (tabla columna conciliación) 36 (párrafos 6-9)
Explotación infantil		
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas	*
Trabajos forzados		
HR7	Operaciones identificadas de riesgo por ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas	*
Enfoque de gestión		32 (fila oportunidades para todos, 39, 40 (código de conducta) 52 (Socios del Pacto Mundial)

Sociedad

Comunidad		
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	100
Corrupción		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	40 (párrafos 11 y 12) 53 (fila Ética en los negocios)
SO3	Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anti-corrupción	40 (párrafo 8)
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	62 (párrafo 7)
Política pública		
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	101 (párrafo 6), 102 (párrafo 3)
Competencia desleal		
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	*
Cumplimiento normativo		
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	40 (párrafo 13)
Enfoque de gestión		53 (fila Ética en los negocios)

Responsabilidad de producto

GRI	Descripción	Página
Salud y seguridad del cliente		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios sujetos a tales procedimientos	75 y 76
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida	75 (párrafo 6), 76 (párrafo 14)
Etiquetado de productos y servicios		
PR3	Tipos de información sobre productos y servicios requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	75 (párrafo 2)
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	74
Marketing		
PR6	Leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios en marketing, incluidos la publicidad , otras actividades promocionales y los patrocinios.	53 (fila ética en los negocios) 55 (párrafos 3 a 5) 62 (sección comunicación y publicidad);
Privacidad del cliente		
PR8		75 (párrafo 6)
Cumplimiento		
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	75 (párrafo 6)
Enfoque de gestión		
		66-67, 75-76

- *3.7 Especificado en cada dato en caso necesario
- * 3.8 Sanitas no tiene negocios conjuntos con otras compañías
- * 3.11 El principal dato respecto al alcance de la Memoria RSC 2006 ha sido la inclusión de Sanitas Servicios de Salud.
- * 4.7. Sanitas exige la máxima capacitación a los miembros de su máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización. No obstante, no existe un procedimiento interno definido para esta cuestión.
- * EC2. Sanitas está trabajando actualmente en el desarrollo de una estrategia de sostenibilidad que comenzará a implantarse a partir de 2008 y que tendrá en cuenta implicaciones relacionadas con el incremento de la frecuencia, intensidad y duración de las olas de calor (especialmente en la población de mayor edad) y con la extensión geográfica de enfermedades propias de otras latitudes.
- * EC6. No se prima las consideraciones de localización en la gestión de proveedores.
- * EC7 Sanitas opera en toda España. No existen procedimientos específicos para la contratación local porque podría ser una barrera para poder contar con los mejores profesionales.
- * EC8. La actividad de Sanitas refuerza la cobertura sanitaria española absorbiendo parte de la demanda, poniendo a disposición pública plazas en residencias y transfiriendo habilidades de gestión mediante iniciativas de cogestión.
- * EN1 .Sanitas es una compañía de servicios que no realiza procesos de manufactura. El consumo de recursos naturales o productos intermedios no fue identificado como uno de los principales aspectos que caracterizan la relación de Sanitas con los grupos de interés, por lo que no se incluye información en la memoria sobre consumo de materiales tales como el papel. Información sobre el consumo energético y de agua se incluyen en los apartados correspondientes (ver indicadores EN3, EN4 y EN8).
- * EN2. Sanitas es una compañía de servicios que no realiza procesos de manufactura. El consumo de recursos naturales o productos intermedios no fue identificado como uno de los principales aspectos que caracterizan la relación de Sanitas con los grupos de interés, por lo que no se incluye información en la memoria sobre consumo de materiales tales como el papel. Información sobre el consumo energético y de agua se incluyen en los apartados correspondientes (ver indicadores EN3, EN4 y EN8).
- * EN5.Se relacionan las medidas implantadas en la sección Consumo Energético. No se habla de su grado de efectividad, apuntándose incluso un aumento de consumo en los gráficos de consumo.
- * EN7.Resolución conflicto escasez de aparcamiento y sus consecuencias en el tráfico circundante mediante soluciones de gestión del aparcamiento a usuarios, empleados y mercancías.
- * EN11 . No aplica (no aplica a Sanitas por cuanto sus edificios y actividades se desarrollan en entornos urbanos).
- * EN12. No aplica (no aplica a Sanitas por cuanto sus edificios y actividades se desarrollan en entornos urbanos).
- *EN16. Información solo cualitativa)
- * EN17. No contemplado (no se han contabilizado más emisiones de gases de efecto invernadero)
- * EN18. Información solo cualitativa
- * EN19. Información solo cualitativa
- * EN20. No disponemos del dato actualmente, pero nos comprometemos a publicarlo en el informe del año que viene
- * EN21. Los datos de vertido total de aguas residuales y de contaminantes en los vertidos serán incorporados a la memoria en su próxima edición, analizando asimismo las causas de su evolución
- * EN23. Los sistemas de control de la compañía no han registrado derrames significativos en las instalaciones que podrían haber dado lugar a los mismos: depósitos de combustible para suministro a calderas y almacenamiento de residuos peligrosos de líquidos en hospitales

- * EN27. Este indicador no aplica a la actividad de Sanitas dado que no se venden productos envasados
- * EN28. Sanitas no ha recibido ninguna sanción de este tipo.
- * HR1. A la hora de adquirir o participar en empresas se evalúa el estricto cumplimiento legal. Las reglas del juego en relación con los derechos humanos quedan recogidas en la propia Constitución Española (Título I, artículo 10, punto 2)
- * HR2. A todos nuestros proveedores se les exige el cumplimiento de los requisitos legales que les apliquen. Las reglas del juego en relación con los derechos humanos quedan recogidas en la propia Constitución Española (Título I, artículo 10, punto 2)
- * HR6. No hay ninguna actividad con este tipo de riesgo.
- * HR7. No hay ninguna actividad con este tipo de riesgo.
- * SO7 Sanitas rechaza las prácticas empresariales que dificulten o impidan a los clientes ejercer su legítimo derecho a elegir en cada momento los productos o servicios que prefieran. Esta filosofía se transmite a nuestros empleados, que cuentan en todo momento con la ayuda del Departamento de Asesoría Jurídica para analizar cualquier actuación que pudiera plantearles dudas.

Informe de Verificación

A los lectores de este Informe

Introducción

Hemos sido requeridos por Sanitas, S.A. de Seguros (en adelante Sanitas) para revisar la información no financiera correspondiente al ejercicio 2007, contenida en su Informe y cuentas anuales 2007 (en adelante el Informe), cuya elaboración, incluida la decisión acerca de los asuntos que trata, es responsabilidad de la Dirección de Sanitas. Esta información se circunscribe al contenido denominado Dimensión Económica, Dimensión Ambiental y Dimensión Social, del capítulo 12 Índice de Contenidos GRI.

Alcance

En el Informe se describen los esfuerzos y avances realizados por Sanitas en la consecución de un desarrollo más sostenible. Nuestra responsabilidad ha sido la de revisar la información relativa a los indicadores utilizados por Sanitas para cumplir con los criterios de la Guía de Global Reporting Initiative Versión 3 (GRI G3) que figuran en el apartado “Índice de Contenidos GRI” de su Informe, mencionados en el apartado de Introducción anterior, así como ofrecer a los lectores del mismo un nivel de aseguramiento limitado de acuerdo con lo establecido por la norma ISAE 3000 (International Standard for Assurance Engagements) en relación a la verificación de información no financiera sobre:

- Que los datos cuantitativos relativos a los indicadores GRI G3 se han obtenido de manera fiable.
- Que las informaciones de carácter cualitativo relativas a los indicadores GRI G3 se encuentran adecuadamente soportadas por documentación interna o de terceros.
- La aplicación de la Guía de GRI G3 para el nivel de aplicación A+ cuya auto declaración ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative.

Criterios para realizar la revisión

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000: *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, desarrollada por International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Entre otras cuestiones esta norma requiere que:

- El equipo que realiza el trabajo posea conocimientos específicos, habilidades y competencias profesionales necesarias para entender y revisar la información incluida en el Informe, y que los miembros del mismo cumplan los requerimientos del Código de Ética Profesional de la Federación Internacional de Expertos Contables (IFAC) para asegurar su independencia.
- Cuando se provea de un aseguramiento limitado de la información, que es de un nivel de profundidad menor que el aseguramiento razonable, se utilice una conclusión limitada al trabajo realizado.

En nuestra revisión se han seguido los principios y criterios de verificación de la información incluidos en la Guía de GRI G3 por ser los aplicados por Sanitas y cuyo entendimiento y aplicación se hallan descritos en el apartado denominado “Acerca de este Informe”.

Trabajo realizado

Hemos revisado la fiabilidad de los datos y de otras informaciones contenidas en el Informe de acuerdo con el alcance descrito, basándonos en la realización de las siguientes actividades:

- Entrevistas con los responsables de los sistemas que proveen la información incluida en el Informe.
- Revisión de los sistemas utilizados para generar, agregar y facilitar los datos.
- Análisis del alcance y presentación de la información que se ofrece.
- Revisión por muestreo de los cálculos realizados a nivel corporativo y la consistencia de los mismos.
- Revisión de que otras informaciones se encuentran adecuadamente soportadas por documentos internos o de terceros.

Conclusiones

Basados en los trabajos descritos anteriormente, no hemos observado circunstancias que nos indiquen que los datos recogidos en el Informe no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas.

KPMG ASESORES, S.L.



Julián Martín Blasco

6 de mayo de 2008



13. Cuentas anuales

Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros

Cuentas Anuales e Informe de Gestión 31 de diciembre de 2007
(junto con el Informe de Auditoría)



KPMG Auditores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Auditoría de Cuentas Anuales

A los Accionistas de
Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros

Hemos auditado las cuentas anuales de Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros (la Sociedad) que comprenden el balance de situación al 31 de diciembre de 2007 y la cuenta de pérdidas y ganancias y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, cuya formulación es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, que requieren el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales y la evaluación de su presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones realizadas.

De acuerdo con lo permitido por la legislación mercantil, los Administradores presentan, a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance de situación, de la cuenta de pérdidas y ganancias y de los estados de cobertura de provisiones técnicas y del margen de solvencia, además de las cifras del ejercicio 2007, las correspondientes al ejercicio anterior. Nuestra opinión se refiere exclusivamente a las cuentas anuales del ejercicio 2007. Con fecha 28 de febrero de 2007, emitimos nuestro informe de auditoría acerca de las cuentas anuales del ejercicio 2006, en el que expresamos una opinión favorable.

En nuestra opinión, las cuentas anuales del ejercicio 2007 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros al 31 de diciembre de 2007 y de los resultados de sus operaciones correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con principios y normas contables generalmente aceptados que guardan uniformidad con los aplicados en el ejercicio anterior.

El informe de gestión adjunto del ejercicio 2007 contiene las explicaciones que los Administradores consideran oportunas sobre la situación de la Sociedad, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2007. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la Sociedad.

KPMG AUDITORES, S.L.

Antonio Gómez-Jareño de la Plaza

27 de febrero de 2008



Miembro ejerciente:
KPMG AUDITORES, S.L.

Año 2008 Nº 01/08/01270

COPIA GRATUITA

Este informe está sujeto a la tasa aplicable establecida en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre.

Inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el n.º S0702, y en el Registro de Sociedades del Instituto de Censores Jurados de Cuentas con el n.º 10.
Reg. Mer. Madrid, T. 11.961, F. 90, Sec: 8. H. M-188.007. Inscrp. 9.º
N.I.F. B-78510153

Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros

Consejo de Administración de la sociedad a 26 de febrero de 2008

PRESIDENTE NO EJECUTIVO

John de Zulueta Greenebaum, en representación de Point Lobos, S.L.

CONSEJERO DELEGADO

Pablo Juantegui Azpilicueta

CONSEJEROS

José Ramón Álvarez Rendueles, en representación de Alvarvil, S.A.

Valerie Gooding

Dean Holden

Raymond King

Antonio Valdés Morales

SECRETARIA NO CONSEJERA

Mónica Paramés García-Astigarraga

Capital Social: 17,33 millones de euros

Domicio Social: Ribera del Loira, 52. 28042 Madrid

Activo

	Nota	2007	2006
Activos inmateriales, gastos de establecimiento y gastos a distribuir en varios ejercicios			
Gastos de establecimiento	5	348	637
Inmovilizado inmaterial	6		
Otro inmovilizado inmaterial		39.798	38.043
Amortizaciones acumuladas		-29.251	-26.717
		10.547	11.326
Inversiones			
Inversiones materiales	7		
Terrenos y construcciones		80.038	79.932
Amortizaciones acumuladas		-7.180	-6.044
Provisión depreciación		-4.286	-5.555
Inversiones financieras en empresas del grupo y asociadas	8		
Participaciones en empresas del grupo		149.431	150.059
Otras inversiones financieras en empresas del grupo		317	
Provisiones		-	-1.478
Otras inversiones financieras	9		
Inversiones financieras en capital		356	356
Otros préstamos y anticipos sobre pólizas		171.892	133.448
Participaciones en fondos de inversión		1.043	1.010
Depósitos en entidades de crédito		15.000	74.132
Otras inversiones financieras		35.778	1.298
Provisiones		-65	-74
		442.324	427.084
Participación del reaseguro en las provisiones técnicas			
Provisiones para primas no consumidas y prestaciones		697	354
		697	354
Créditos			
Créditos por operaciones de seguro directo	10		
Tomadores de seguros			
Otros		46.890	42.329
Provisiones para primas pendientes de cobro		-6.098	-5.318
Mediadores			
Otros		907	1.055
Créditos por operaciones de reaseguro y coaseguro		650	591
Créditos fiscales, sociales y otros	11		
Empresas del grupo		3.984	454
Otros		22.666	24.384
Provisiones		-413	-414
		68.586	63.081
Otros activos			
Inmovilizado material	12		
Inmovilizado		20.734	16.661
Amortización acumulada		-13.738	-12.564
Efectivo en entidades de crédito, cheques y dinero en caja	24	1.132	1.572
Otros activos			
Empresas del grupo y asociadas	19	46	571
Otros		18	
		8.192	6.240
Ajustes por periodificación			
Intereses devengados y no vencidos	9	92	39
Primas devengados y no emitidas		137	60
Otras cuentas de periodificación		584	912
Comisiones y otros gastos de adquisición	14	1.967	1.816
		2.780	2.827
Total Activo		533.474	511.549

Pasivo

	Nota	2007	2006
Capital y reservas	13		
Capital suscrito		17.331	17.331
Reserva de revalorización		5.594	5.594
Reservas			
Reserva legal		3.466	3.466
Reservas voluntarias		144.350	129.031
Dividendo a cuenta		-75.185	-58.619
Resultado del ejercicio			
Pérdidas y ganancias		89.003	73.938
		184.559	170.741
Ingresos a distribuir en varios ejercicios		599	523
Provisiones técnicas	14		
Provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso		37.169	34.297
Provisiones para prestaciones		221.867	208.002
Provisiones para estabilización		71	70
Otras provisiones técnicas		959	863
		260.066	243.232
Provisiones para riesgos y gastos	15		
Provisiones para pensiones y obligaciones similares			
Otras provisiones		3.989	6.319
		3.989	6.319
Depósitos recibidos por reaseguro cedido		39	41
Deudas			
Deudas por operaciones de seguro directo			
Deudas con asegurados		1.860	2.234
Deudas condicionadas		6.519	6.473
Deudas con mediadores		1.190	1.034
Deudas con entidades de crédito		-	35
Deudas por operaciones de reaseguro		12	
Otras deudas		-	185
Deudas con empresas del grupo y asociadas	19	42.469	44.633
Deudas fiscales, sociales y otras	17	32.172	36.099
		84.222	90.693
Total Pasivo		533.474	511.549

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2007.

Cuentas de pérdidas y ganancias para los ejercicios anuales terminados en 31 de diciembre de 2007 y 2006 (en miles de euros).

Cuenta técnica, seguro no vida

	Nota	2007	2006
I. Primas imputadas, netas de reaseguro			
1. Primas devengadas			
1.1 Seguro directo		906.718	807.007
1.2 Reaseguro aceptado		5.945	5.638
1.3 Variac. de la provisión para primas pendientes de cobro	10	-780	-1.011
2. Primas del reaseguro (cedido)			
2.1 Primas netas de anulaciones		-3.940	-3.669
3. Variac. de la provisión para primas no cons. y riesgos curso			
3.1 Seguro directo	14	-2.844	-3.167
3.2 Reaseguro aceptado	14	-28	-11
4. Variación provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido		130	29
Total primas imputadas, netas de reaseguro		905.201	804.816
II. Ingresos de las inversiones			
1. Ingresos procedentes de inversiones materiales		3.883	3.862
2. Ingresos procedentes de inversiones financieras			
2.1 Ingresos procedentes de invers. financieras en empresas del grupo	19	815	1.184
2.2 Ingresos procedentes de inversiones financieras		9.540	6.852
2.3 Otros ingresos financieros		100	175
3. Aplicaciones de correcciones de valor de las inversiones	7	1.269	4.578
3.1 De las inversiones financieras		6	275
4. Beneficio en la realización de inversiones		1.224	-
Total ingresos de las inversiones		16.837	16.926
III. Otros ingresos técnicos		30.006	28.482
IV. Siniestralidad neta del reaseguro			
1. Prestaciones pagadas			
1.1 Seguro directo		-648.231	-566.063
1.2 Reaseguro aceptado		-4.549	-4.477
1.2 Reaseguro cedido		1.312	1.065
2. Variación de la provisión para prestaciones			
2.1 Seguro directo	14	-13.835	-15.987
2.2. Reaseguro aceptado	14	-30	-79
2.3 Reaseguro cedido		212	104
3. Gastos imputables a prestaciones		-13.251	-10.899
Total siniestralidad del periodo, neta de reaseguro		-678.372	-596.336
V. Variación de otras provisiones técnicas netas de reaseguro	14	-96	-62
VI. Participación en beneficios y extornos		-363	-351
VII. Gastos de explotación netos			
1. Gastos de adquisición		-91.837	-83.276
2. Gastos de administración		-38.578	-36.814
3. Comisiones y partic. en el reaseguro cedido y retrocedido		126	77
Total gastos de explotación netos		-130.289	-120.013
VIII. Variación de la provisión para estabilización	14	-1	-2
IX. Otros gastos técnicos			
1. Variación de provisiones por insolvencias		-28	1
4. Otros		-6.602	-6.692
Total otros gastos técnicos		-6.630	-6.691
X. Gastos de las inversiones			
1. Gastos de gestión de las inversiones			
1.1 Gastos de inversiones y cuentas financieras		-2.927	-2.682
1.2 Gastos de inversiones materiales		-402	-402
2. Correcciones de valor de las inversiones			
2.1 Amortización de inversiones materiales		-104	-98
2.3 De provisiones de inversiones financieras		-	-187
Total gastos de las inversiones		-3.433	-3.369
Resultado de la cuenta técnica del seguro no vida (I+II+III+IV+V+VI+VII+VIII+IX+X)		132.860	123.400

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2007.

Cuentas de pérdidas y ganancias para los ejercicios anuales terminados en 31 de diciembre de 2007 y 2006 (en miles de euros).

Cuenta no técnica

	Nota	2007	2006
I. Resultado de la cuenta técnica del seguro no vida		132.860	123.400
III. Ingresos de las inversiones.			
1. Ingresos procedentes de inversiones materiales		2.054	1.936
2. Ingresos procedentes de inversiones financieras			
2.1 Ingresos procedentes de inversiones financieras en empresas del grupo	19	431	594
2.3 Otros ingresos financieros		31	67
3. Aplicaciones de correcciones de valor de las inversiones			
3.2 De inversiones financieras		3	138
4. Beneficios en realización de inversiones			
4.2 De inversiones financieras		648	-
Total ingresos de las inversiones		3.167	2.735
IV. Gastos de las inversiones			
1. Gastos de gestión de las inversiones			
1.1 Gastos de inversiones y cuentas financieras		-13	-63
1.2 Gastos de inversiones materiales		-6.311	-6.526
2. Correcciones de valor de las inversiones			
2.1 Amortización de las inversiones materiales	7	-1.136	-1.134
2.3 De provisiones de inversiones financieras		-	-94
Total gastos de las inversiones		-7.460	-7.817
V. Otros ingresos		5.120	2.946
VI. Otros gastos		-5.725	-5.961
VII. Ingresos extraordinarios		443	241
VIII. Gastos extraordinarios		-130	-55
IX. Impuesto sobre beneficios	22	-39.272	-41.551
Resultado del ejercicio (I+III+IV+V+VI+VII+VIII+IX)		89.003	73.938

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2007.

1

Información sobre la sociedad y su actividad

Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros (en adelante Sanitas o la Sociedad), se constituyó como sociedad anónima en España en el año 1956. Su domicilio social está establecido en Madrid.

El objeto social de la Sociedad consiste en el ejercicio de la actividad aseguradora y la realización de cualesquiera otras actividades conexas o complementarias con la citada, que podrán ser efectuadas por la sociedad directamente o mediante la participación en el capital de otras entidades. Dichas actividades podrán desarrollarse en el ámbito territorial del Espacio Económico Europeo, con sujeción a las exigencias legales y reglamentarias.

El 99,90% de las acciones de la Sociedad pertenecen a Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. (anteriormente al cambio de denominación el día 28 de diciembre de 2007, Bupa Iberia, S.L.U), sociedad perteneciente a la entidad The British United Provident Association, Ltd, de nacionalidad británica. Dicha entidad es la cabecera de un grupo de sociedades cuya actividad resulta similar o complementaria a la desarrollada por el Grupo Sanitas. Toda mención, en lo sucesivo, a empresas del grupo y asociadas hace referencia tanto a sociedades participadas directa o indirectamente por Sanitas, como a otras sociedades participadas por su accionista último.

2

Bases de presentación de las Cuentas Anuales

En cumplimiento de la legislación vigente, el Consejo de Administración de la Sociedad ha formulado estas cuentas anuales con objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del ejercicio 2007, así como la propuesta de distribución de resultados de dicho ejercicio.

Las citadas cuentas anuales han sido preparadas a partir de los registros auxiliares de contabilidad a 31 de diciembre de 2007.

El Consejo de Administración estima que las cuentas anuales de 2007 serán aprobadas por la Junta General de Accionistas sin modificaciones significativas.

Como requiere la normativa contable, el balance de situación y la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2007, así como los estados de cobertura de provisiones técnicas y margen de solvencia, recogen, a efectos comparativos, las cifras correspondientes al ejercicio anterior, que formaban parte de las cuentas anuales del ejercicio 2006 aprobadas por los accionistas en Junta de fecha 10 de abril de 2007.

De acuerdo con lo permitido por esta normativa, la Sociedad ha optado por omitir en la memoria del ejercicio 2007 los datos del ejercicio 2006.

Sanitas ha distribuido los gastos e ingresos por naturaleza en las cuentas de resultados técnicos y no técnicos, así como en su correspondiente clasificación por ramos. La metodología utilizada por la Sociedad consiste en asignar los gastos por naturaleza a gastos por destino y ramos en cinco fases:

Fase 1

Asignación de gastos por naturaleza a unidades de trabajo (entendiéndose como unidad de trabajo, grupos homogéneos de personas que realizan un trabajo parecido y bajo la dependencia del mismo superior).

Los criterios de reparto utilizados han sido número de personas, metros cuadrados y sueldos y seguridad social, e imputaciones directas.

Fase 2

Asignación de gasto de cada unidad de trabajo a funciones de líneas de negocio. Se entiende como funciones los gastos asociados a agrupaciones de tareas o actividades homogéneas principales y se entiende como línea de negocio la agrupación de productos o ramos y/o canales de distribución.

Cada unidad de trabajo puede realizar varias funciones y cada función puede resultar de varias unidades de trabajo.

En esta fase los criterios han sido la utilización de encuestas a los responsables de cada unidad de trabajo.

Fase 3

Asignación indirecta de los gastos de funciones (no asignadas directamente en la fase anterior) a funciones primarias (distribución y producción), utilizándose en esta fase un proceso iterativo en base a los gastos imputados a cada una de las restantes funciones.

Fase 4

Asignación de los gastos a cada función primaria (distribución y producción) entre adquisición y administración. Siendo los criterios utilizados en este caso las encuestas realizadas.

Fase 5

Asignación indirecta de los gastos de cada función primaria a los distintos ramos (asistencia sanitaria, enfermedad, accidentes y decesos). Para la imputación de gastos e ingresos entre los distintos ramos del negocio no vida y, en su caso, a la cuenta no técnica la Sociedad sigue los siguientes criterios:

- en proporción a las primas nuevas
- en proporción a las primas medias en vigor
- en proporción al número de siniestros
- en proporción a la media de provisiones, capital y reservas
- en proporción al número de titulares nuevos
- en proporción al número medio de titulares en vigor

Los ingresos y gastos financieros han sido imputados a las cuentas técnica y no técnica del ejercicio en función de la asignación de la cartera de inversiones financieras a la cobertura de las provisiones técnicas.

3

Distribución de resultados

La propuesta de distribución de resultados correspondiente al ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2007, formulada por el Consejo de Administración de la Sociedad y pendiente de aprobación por la Junta General de Accionistas, es la siguiente:

Miles de euros	
Reservas voluntarias	13.818
Dividendos	75.185
	89.003

Durante 2007 la Sociedad acordó la distribución de un dividendo a cuenta de 75.185 miles de euros (véase nota 13(e))

La distribución de resultados correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2006, efectuada durante 2007, se presenta con el detalle de capital y reservas en la nota 13.

4

Normas de valoración

Las cuentas anuales han sido formuladas de acuerdo con los principios y normas de valoración y presentación contenidos en la legislación contable específica aplicable a las entidades aseguradoras y en el Plan Contable de las Entidades Aseguradoras aprobado en el Real Decreto 2014/1997, de 26 de diciembre. Los principales principios aplicados son los siguientes:

(a) Gastos de establecimiento

Recoge los importes incurridos en la constitución y puesta en marcha de las actividades de la Sociedad, así como en sucesivas ampliaciones del capital social. Estos gastos se muestran por su coste, netos de amortizaciones acumuladas, que se calculan de forma lineal en un período de cinco años.

(b) Inmovilizado inmaterial

El inmovilizado inmaterial se valora a su coste de adquisición o coste directo de producción aplicado, según proceda, y se presenta neto de su correspondiente amortización acumulada, conforme a los siguientes criterios:

- Los fondos de comercio corresponden a la diferencias entre los precios de adquisición de las sociedades Robre, S.A. Compañía de Seguros y Novomedic, S.A de Seguros y sus valores teórico-contables a las fechas de fusión, después de la aplicación de las diferencias de fusión en su caso, a la revalorización del inmovilizado aportado. Sus amortizaciones son lineales durante el período que se estiman que contribuyen a la obtención de ingresos.
- Las aplicaciones informáticas recogen los importes satisfechos por el acceso a la propiedad y por el derecho de uso de programas informáticos (o sistemas informáticos de gestión), siempre que esté prevista su utilización en varios ejercicios, minorado en la amortización acumulada que se calcula de forma lineal en un plazo de cuatro años.
- Los gastos de modificación o actualización referentes al mantenimiento y/o revisión de estas aplicaciones informáticas, como también los de formación de personal, se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se producen.
- Los derechos de traspaso figuran en el activo, por el valor puesto de manifiesto en virtud de una adquisición onerosa y se amortizan de modo sistemático, en un periodo de cinco años, durante el cual se estima que contribuye a la obtención de ingresos.

(c) Inversiones materiales

Las inversiones materiales, que comprenden edificios y otras construcciones, figuran contabilizadas por su coste de adquisición revalorizado y actualizado hasta 1996 de acuerdo con la legislación hasta entonces en vigor, deducidas las amortizaciones acumuladas correspondientes. Se imputan como mayor valor de las inversiones los costes de las ampliaciones que aumentan la capacidad o superficie de las inversiones materiales y de las mejoras que incrementan su rendimiento o vida útil.

La amortización de las inversiones materiales se calcula linealmente sobre los valores de coste actualizados, excluida la parte atribuible a los terrenos, durante un período de 50 años estimado como vida útil para estas inversiones.

Los gastos de mantenimiento y reparaciones de los inmuebles que no mejoran de forma significativa su utilización o que no prolongan su vida útil se cargan a resultados en el momento en que se producen.

(d) Inversiones financieras

Estas inversiones se valoran de acuerdo con los siguientes criterios:

- Los títulos de renta fija se registran por el importe total satisfecho o que deba satisfacerse por la adquisición, incluidos los gastos inherentes a la operación. Del coste de adquisición se excluyen los intereses explícitos devengados en ese momento. La diferencia entre el coste de adquisición y el valor de reembolso se periodifica, con cargo o abono a la cuenta de resultados, según corresponda, conforme a un criterio financiero, a lo largo de la duración residual de cada uno de los títulos, modificando en consecuencia el valor contable de la inversión a medida que se va reconociendo el resultado.
- Para determinar, al cierre del ejercicio, las correcciones valorativas de los títulos de renta fija que forman parte de la cartera ordinaria, se provisiona contra resultados la pérdida neta derivada de compensar las diferencias positivas y negativas entre el valor de mercado y el coste de adquisición de los títulos, no reconociéndose en ningún caso un importe positivo neto. El valor de mercado se determina como el menor de la última cotización y el precio medio del último mes del ejercicio en mercados organizados o, cuando la cotización no es representativa o los títulos no están admitidos a cotización, mediante la actualización de los flujos financieros futuros que éstos generen, utilizando para ello los criterios establecidos por la legislación en vigor.
- Los intereses de los eurodepósitos se periodifican con una tasa financiera.
- Las participaciones en fondos de inversión en activos del mercado monetario (FIAMM) se registran por su valor liquidativo a la fecha de cierre, reconociendo en su caso el rendimiento financiero devengado.
- Las inversiones en sociedades del grupo y asociadas se valoran al menor del coste de adquisición o el valor de realización, entendiéndose como tal el valor teórico contable, corregido por el importe de las plusvalías tácitas adquiridas que todavía subsisten al cierre del ejercicio.
- Las adquisiciones temporales de activos monetarios se contabilizan en cuentas de balance por el efectivo de compra. La diferencia entre este importe y el efectivo de reventa se periodifica durante la vida de la operación.
- Los intereses explícitos devengados pendientes de vencimiento se registran bajo 'Intereses devengados y no vencidos' del capítulo de 'Ajustes por periodificación del activo' del balance de situación.
- Los intereses implícitos de títulos adquiridos al descuento se encuentran recogidos en el epígrafe de Otras inversiones financieras.

(e) Créditos

Se valoran por el importe nominal pendiente de cobro dotándose, en su caso, las provisiones para los créditos de dudoso cobro.

(f) Provisión para primas pendientes de cobro

Se calcula sobre la base de las primas de tarifa devengadas en el ejercicio, netas del efecto de las comisiones imputadas a resultados y, en su caso, de la provisión para primas no consumidas constituida y del reaseguro cedido. Sobre esta base se aplican los porcentajes determinados según lo establecido en la legislación vigente, en función de la antigüedad y situación de los recibos pendientes de cobro.

(g) Inmovilizado material (excluyendo terrenos y edificios)

Se presenta por su coste de adquisición, actualizado y revalorizado hasta 1996 de acuerdo con la legislación en vigor, deducidas las amortizaciones acumuladas correspondientes.

La amortización se realiza linealmente sobre el coste de adquisición actualizado, durante las siguientes vidas útiles estimadas:

	Años
Elementos de transporte	5
Mobiliario e instalaciones	10
Equipos para proceso de información	4
Otro inmovilizado material	10
Instalaciones complejas/de comunicaciones	8

Los gastos de mantenimiento y reparaciones del inmovilizado material que no mejoran su utilización o prolongan su vida útil, se cargan a la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento en que se producen.

(h) Ingresos por primas y gastos de adquisición

Los ingresos por primas de seguros y gastos derivados de la emisión de pólizas, principalmente comisiones, se contabilizan en el momento en que la póliza comienza a ser efectiva. Al final de cada ejercicio económico se calcula la parte de primas emitidas y no devengadas en el ejercicio periodificándose a través de las provisiones técnicas para primas no consumidas (véase el apartado (i) de esta nota).

Las comisiones y gastos de adquisición de naturaleza recurrente que quepa imputar al ejercicio o ejercicios siguientes de acuerdo con el período de cobertura de la póliza se activan, con los límites establecidos en la nota técnica, en el capítulo de Ajustes por periodificación de activo del balance de situación, imputándose a resultados de acuerdo con el período de cobertura de las pólizas a las que están asociados.

La Sociedad contabiliza en un primer momento sus gastos por naturaleza, realizando con la periodicidad que establece la normativa vigente su reclasificación en función del destino dado a los mismos.

(i) Provisiones técnicas del seguro directo

- Provisiones para primas no consumidas. La Sociedad comercializa productos en los que la duración de la póliza coincide con el año natural. No obstante, existen algunos productos para los que no se cumple este supuesto, y se constituye esta provisión para las pólizas en vigor por la fracción de las primas no devengadas en el ejercicio, que deba imputarse al periodo comprendido entre la fecha de cierre y el término del periodo de cobertura. Su determinación se realiza póliza a póliza, sobre la base de las primas de tarifa devengadas en el ejercicio.
- Provisión para riesgos en curso. Se constituye para cubrir la insuficiencia de la provisión para primas no consumidas con respecto a los riesgos y gastos que se estima incurrirá la Sociedad durante el período restante de cobertura de las pólizas, en aquellos ramos que hubieran obtenido resultados técnicos-financieros negativos en el promedio de los dos a cuatro últimos años, dependiendo del ramo de que se trate según establece la legislación vigente.
- Provisiones para prestaciones. Representa la estimación de los costes finales necesarios para la liquidación y pago de los siniestros ocurridos antes del cierre del ejercicio y declarados antes del 31 de enero del año siguiente, incluyendo los relativos a los siniestros pendientes de declaración a esa fecha determinados en base a la experiencia de la Sociedad.

Dichos costes incluyen tanto los gastos, intereses y penalizaciones externos como los gastos internos de gestión y tramitación de los expedientes a incurrir hasta la total liquidación y pago final de los siniestros.

- Provisiones para estabilización. Recoge, para el ramo de enfermedad, el importe necesario para hacer frente a las desviaciones aleatorias desfavorables de la siniestralidad. Se constituye en función del recargo de seguridad previsto en las bases técnicas de cada ramo o riesgo, de acuerdo con los límites establecidos en la legislación vigente. Tiene carácter acumulativo, aplicándose cuando se produzca un exceso de siniestralidad sobre las primas de riesgo de propia retención que correspondan al ejercicio en cada ramo o riesgo.
- Provisión para el seguro de decesos. Se establece por la diferencia entre el valor actual actuarial de las obligaciones futuras del asegurador y las del tomador, el cálculo se realiza a prima de inventario y póliza a póliza por un sistema de capitalización individual aplicando un método prospectivo.

Para la antigua cartera de pólizas se utilizan las tablas de mortalidad PM 46/49 al 3,5% realizándose para menores de 62 años a través de seguro temporal y para mayores de 62 años un seguro vida entera. Para la nueva cartera de pólizas se utilizan las tablas de mortalidad G.K.M. 95 y G.K.F. 95 al tipo de interés técnico del 2,42 % y a través de un seguro de vida entera.

(j) Provisiones técnicas del reaseguro cedido

En el activo del balance de situación se muestran las provisiones técnicas por las cesiones a reaseguradores, determinadas en base a los mismos criterios que los utilizados para el seguro directo de acuerdo con los contratos de reaseguro en vigor.

(k) Compromisos por jubilación

De acuerdo con la legislación vigente, la Sociedad está obligada a pagar al personal, al cumplir la edad de jubilación, una indemnización equivalente a una mensualidad por cada período de cinco años de servicios prestados, con el límite máximo de diez mensualidades.

También viene obligada a pagar al personal contratado con anterioridad al 9 de junio de 1986 y al personal proveniente de otras empresas del sector con antigüedad anterior a esa fecha, una pensión de jubilación, cifrada en la diferencia entre la "remuneración anual mínima", asignada en el momento de la jubilación (Art.63 del Convenio de Seguros) y la pensión o pensiones que se perciban del sistema de la Seguridad Social u otros regímenes de Previsión Social obligatorios.

Para cubrir estas obligaciones, la Sociedad tiene constituido el Plan de Pensiones de Empleo del Grupo Sanitas a través de BBVA Gestión de Previsión y Pensiones desde diciembre de 2005.

Las provisiones dotadas se utilizan para el pago anual de la aportación al Plan de Pensiones de Empleo anteriormente citado (véase nota 21).

(l) Compensación por terminación de empleo

Excepto en los casos de causa justificada, la Sociedad viene obligada a pagar una indemnización a sus empleados cuando prescinde de sus servicios. Ante la ausencia de cualquier necesidad previsible de terminación anormal del empleo y dado que no reciben indemnización aquellos empleados que se jubilan o cesan voluntariamente en sus servicios, los pagos por indemnizaciones, cuando surgen, se cargan a gastos en el momento en que se toma la decisión de efectuar el despido.

(m) Deudas

Las deudas se recogen en el balance por su valor de reembolso. Cuando este importe incorpora intereses, si el vencimiento de la deuda se produce en ejercicios venideros, el importe de dichos intereses se considera como gasto a distribuir en varios ejercicios, que se imputan a resultados con un criterio financiero. Si el vencimiento de la deuda se produce en el ejercicio, los intereses de la operación se imputan a los resultados del mismo.

(n) Impuesto sobre beneficios

La Sociedad tributa en régimen consolidado junto con otras sociedades participadas por Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. (véase nota 22). El gasto por Impuesto sobre Sociedades se calcula a partir del beneficio económico corregido por las diferencias de naturaleza permanente originadas por el diferente tratamiento fiscal y contable aplicado a determinadas operaciones y tomando en cuenta las bonificaciones y deducciones aplicables. Las deducciones y bonificaciones de la cuota del impuesto sobre sociedades afectan al cálculo del impuesto devengado en cada sociedad por el importe efectivo de las mismas que es aplicable en el régimen de declaración consolidada y no por el importe inferior o superior que correspondería a cada sociedad en régimen de tributación individual y se imputan a la sociedad que realizó la actividad u obtuvo el rendimiento necesario para obtener el derecho a la deducción o bonificación.

Los créditos por compensación de bases imponibles negativas y los impuestos anticipados por diferencias temporales son objeto de registro contable de acuerdo con el principio de prudencia y siempre que puedan hacerse efectivos por el conjunto de sociedades que forman el grupo fiscal consolidado. Por la parte de los resultados fiscales negativos procedentes de algunas de las sociedades del grupo que han sido compensados por el resto de las sociedades del grupo consolidado, surge un crédito y débito recíproco entre las sociedades que generan el derecho a la compensación y las que hacen uso de este derecho.

(ñ) Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se registran contablemente por su contravalor en euros, utilizando los tipos de cambio vigentes en las fechas que se realizan. Los beneficios o pérdidas por las diferencias de cambio surgidas en la cancelación de los saldos provenientes de transacciones en moneda extranjera, se reconocen en la cuenta de resultados en el momento en que se producen.

Los depósitos en moneda extranjera al cierre del ejercicio se valoran en euros a tipos de cambio vigentes en esa fecha, reconociéndose como gastos o ingresos los beneficios o pérdidas netos no realizados.

Los saldos a cobrar y a pagar en moneda extranjera al cierre del ejercicio se valoran en euros al tipo de cambio que se aproxima al vigente al 31 de diciembre, reconociéndose como gastos las pérdidas de cambio netas no realizadas, determinadas para grupos de divisas de similar vencimiento y comportamiento en el mercado y difiriéndose hasta su vencimiento los beneficios netos no realizados, determinados de igual modo.

(o) Reclasificación de gastos por destino

La Sociedad contabiliza en un primer momento sus gastos por naturaleza, realizando con la periodicidad que establece la normativa vigente su reclasificación en función del destino dado a los mismos. Para realizar la reclasificación la Sociedad aplica los criterios definidos en la nota 2.

5 Gastos de establecimiento

El detalle y su movimiento a 31 de diciembre de 2007 es el siguiente:

Miles de euros	Saldos a 31.12.06	Altas	Amortización	Saldos a 31.12.07
Gastos de acondicionamiento de obras	336	81	(160)	257
Gastos de puesta en marcha	152	-	(135)	17
Gastos de fusión	115	-	(57)	58
Gastos de ampliación de capital	34	-	(18)	16
	637	81	(370)	348

Los gastos de acondicionamiento de obras corresponden a los efectuados en los locales arrendados en los que se encuentran ubicadas diversas delegaciones.

6 Inmovilizado inmaterial

El detalle a 31 de diciembre de 2007 y su movimiento durante el ejercicio es el siguiente:

Miles de euros	Saldos a 31.12.06	Altas	Saldos a 31.12.07
Coste			
Fondo de comercio de fusión (nota 4 (b))	34.036	-	34.036
Aplicaciones informáticas	3.928	1.503	5.431
Aplicaciones informáticas en curso	-	252	252
Derechos de traspaso	79	-	79
	38.043	1.755	39.798
Amortización acumulada			
Fondo de comercio de fusión	(23.916)	(2.024)	(25.940)
Aplicaciones informáticas	(2.722)	(510)	(3.232)
Derechos de traspaso	(79)	-	(79)
	(26.717)	(2.534)	(29.251)
Valor Neto	11.326	(779)	10.547

El detalle de los fondos de comercio a 31 de diciembre de 2007 es el siguiente:

Miles de euros	Coste	Amortización acumulada	Valor neto contable
Fusión por absorción de Robre, S.A., Compañía de Seguros	17.845	(17.845)	-
Fusión por absorción de Novomedic, S.A. de Seguros	16.191	(8.095)	8.096
	34.036	(25.940)	8.096

El fondo de comercio de fusión generado en el ejercicio 2001 como consecuencia del proceso de fusión por absorción de Robre, S.A. por la Sociedad, se encuentra a 31 de diciembre de 2007 totalmente amortizado.

A 31 de diciembre de 2007 existen aplicaciones informáticas totalmente amortizadas por un valor de 2.159 miles de euros. Asimismo, los derechos de traspaso por un valor de 79 miles de euros se encuentran totalmente amortizados al cierre del ejercicio.

7

Inversiones materiales

Su detalle y movimiento durante el ejercicio 2007 es como sigue:

Miles de euros	Saldos a 31.12.06	Altas	Bajas	Saldos a 31.12.07
Coste				
Terrenos, edificios y otras construcciones	79.742	106	-	79.848
Anticipos e inversiones materiales en curso	190	-	-	190
	79.932	106	-	80.038
Amortización acumulada				
Edificios y otras construcciones	(6.044)	(1.136)	-	(7.180)
Provisión por depreciación	(5.555)	-	1.269	(4.286)
Valor Neto	68.333	(1.030)	1.269	68.572

Conforme a lo establecido en la legislación vigente y como consecuencia de las operaciones de absorción de las sociedades Novomedic, S.A. de Seguros y Gestión de Inversiones en Recursos Sociales, S.L. efectuadas durante el ejercicio 2004, se afloraron unas plusvalías correspondientes a los terrenos y construcciones de las citadas sociedades, actualizando en consecuencia su valor neto contable hasta el límite del valor de mercado de tales activos, de acuerdo con tasaciones de expertos independientes.

El valor neto contable de tales plusvalías a 31 de diciembre de 2007 se detalla a continuación:

Miles de euros	Novomedic, S.A. de de Seguros	Gestión de Inversiones en Recursos Sociales, S.L.
Terrenos y construcciones	121	1.443
Menos, amortización acumulada	(11)	(101)
Valor neto contable a 31 de diciembre de 2007	110	1.342

Estado de cobertura de inmuebles:

- El valor neto contable de las inversiones materiales afectas a la cobertura de las provisiones técnicas de la Sociedad asciende a 65.775 miles de euros al 31 de diciembre de 2007. Su valor de mercado a dicha fecha asciende a 83.438 miles de euros (véase nota 25), lo que supone unas plusvalías en este tipo de inversiones de 17.851 miles de euros y unas minusvalías de 188 miles de euros. El valor de mercado se ha determinado al 31 de diciembre de 2007 mediante tasaciones realizadas por expertos autorizados por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- A 31 de diciembre de 2007, a través de Inmoseguros Tasación, S.A. firma oficial y autorizada de valoración por la DGS, han sido realizadas nuevas valoraciones de 5 residencias, de las 18 existentes cumpliendo con la normativa del Órgano de Control (DGS) dando lugar a la reversión de la provisión de depreciación existente en 1.269 miles de euros.
- En el ejercicio 1996 la Sociedad se acogió a la revalorización de balances regulada en el Real Decreto-Ley 7/1996, de 7 de junio, incrementando el valor de sus inversiones materiales en un importe de 5.810 miles de euros en base a la tabla de los coeficientes máximos de actualización publicados en el Real Decreto 2.607/1996, de 20 de diciembre. El valor neto contable al 31 de diciembre de 2007 de la revalorización asciende a 599 miles de euros, después de amortizaciones y enajenaciones.
- El gasto de amortización del ejercicio por esta actualización ha ascendido a 19 miles de euros.

8

Inversiones financieras en empresas del grupo y asociadas

(a) Participaciones directas en empresas del grupo

El movimiento durante el ejercicio en las participaciones directas en empresas del grupo ha sido como sigue:

Miles de euros	Coste	Provisión	Valor neto
Saldo a 1 de enero de 2007	150.059	(1.478)	148.581
Altas	1.440	1.478	2.918
Bajas	(2.068)	-	(2.068)
Saldo a 31 de diciembre de 2007	149.431	-	149.431

Un detalle por sociedades se detalla a continuación:

Miles de euros	Coste a 01.01.07	Altas	Bajas	Coste a 31.12.07	Valor neto
Empresas del grupo					
Sanitas, Sociedad Anónima de Inversiones	147.541	-	-	147.541	147.541
SanitasPrevención de Riesgos Laborales S.L.	610	-	(610)	-	-
Laborservis, S.A. (S.U.) Especializada y Primaria	1.458	-	(1.458)	-	-
L'Horta Manises, S.A	450	1.440	-	1.890	1.890
	150.059	1.440	(2.068)	149.431	149.431

El movimiento de las provisiones por depreciación de las inversiones en empresas del grupo durante el ejercicio 2007, es como sigue:

Miles de euros	Saldo a 31.12.06	Bajas	Saldo a 31.12.07
Empresas del grupo			
SanitasPrevención de Riesgos Laborales S.L.	(610)	610	-
Laborservis, S.A. (S.U.)	(868)	868	-
	(1.478)	1.478	-

El capital social, reservas y resultados del último ejercicio de las empresas del grupo según sus cuentas anuales auditadas de 2006, y el último estimado del resultado del ejercicio 2007, dado que las cuentas anuales de dichas sociedades no han sido formuladas, son como sigue:

Miles de euros	Capital social	Reservas	Beneficio/ (perdida) ordinaria 2007	Fondos propios	Valor teórico contable de la participación
Sanitas, Sociedad Anónima de Inversiones	111.784	79.323	6.143	197.250	197.230
Especializada y Primaria L'Horta Manises, S.A	3.250	9.350	7	12.607	12.607
	115.034	88.673	6.150	209.857	209.837

Sanitas, Sociedad Anónima de Inversiones, cuyo objeto social se corresponde con la realización de la actividad inmobiliaria y la explotación por cualquier título de equipos y programas informáticos, fue constituida en 1996.

A 31 de diciembre de 2007 Sanitas participa directamente en Sanitas, Sociedad Anónima de Inversiones en un porcentaje del 99,99%.

El 22 de marzo de 2007 la Sociedad procedió a la venta a un tercero de su participación en la sociedad Laborservis S.A.U. por un importe de 1.012 miles de euros a un tercero, dando de baja la participación de 1.458 miles de euros y su correspondiente provisión por depreciación de cartera constituida a 31 de diciembre de 2006 por importe de 868 miles de euros. Por esta transacción la Sociedad obtuvo una plusvalía de 422 miles de euros.

El 5 de noviembre de 2007 Sanitas vende su participación en Sanitas Prevención de Riesgos Laborales S.L. al Grupo Bupa Sanitas, S.L.U., mediante escritura pública otorgada por el notario Fernando de la Cámara, por un importe de 1.451 miles de euros. La Sociedad dio, por tanto, de baja la participación por importe de 610 miles de euros y su correspondiente provisión por depreciación de cartera constituida a 31 de diciembre de 2006 por el mismo importe, así como la provisión para riesgos y gastos constituida para cubrir los fondos propios negativos de 1.064 miles de euros (véase nota 15). Por esta transacción la Sociedad obtuvo una plusvalía de 1.451 miles de euros.

El 21 de septiembre de 2006 una nueva compañía, Especializada y Primaria L'Horta-Manises, S.A. fue creada, a tenor de la concesión pública otorgada por la Comunidad Autónoma Valenciana, para la gestión de la asistencia médica integral en el futuro departamento de salud de L'Horta-Manises mediante la construcción de un hospital y la gestión de los centros de salud existentes en el área. La concesión se ha firmado a 15 años, con posibilidad de prórroga de cinco años más, tras los cuales la propiedad del hospital revertirá al Gobierno Regional Valenciano.

Se constituyó con un capital social de 3 millones de acciones de 1 euro de valor nominal cada una. Los accionistas son Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros, (15%), Sanitas, Sociedad Anónima de Hospitales (45%) y una compañía que no es de Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. llamada, Ribera Salud, S.A. (40%).

El 22 de diciembre de 2006, la Junta General de Accionistas de Especializada y Primaria L'Horta Manises, S.A. decidió la ampliación de capital social mediante la emisión de 100.000 acciones nominativas de 1 euro de valor nominal cada una y una prima de emisión de de 19 euros por acción, que asciende a una prima total de 1,9 millones de euros, acudiendo Sanitas con fecha 26 de diciembre de 2006 a la ampliación en proporción a su participación por 15.000 acciones desembolsando 15 miles de euros de capital y 285 miles de euros de emisión, resultando un desembolso total de 300 miles euros. La escritura de ampliación de capital es de fecha 12 de enero de 2007, por lo que se ha contabilizado en enero de 2007 como alta en la participación por el importe desembolsado en la ampliación por importe de 300 miles de euros.

El 5 de junio de 2007, la Junta General de Accionistas decidió la ampliación de capital social mediante la emisión de 100.000 acciones nominativas de 1 euro de valor nominal cada una y una prima de emisión de 65 euros por acción, que asciende a una prima total de 6,5 millones de euros.

Con fecha 13 de junio de 2007, Sanitas acudió a la ampliación en proporción a su participación por 15.000 acciones desembolsando 15 miles de euros de capital y 975 miles de euros de prima de emisión, resultando un desembolso total de 990 mil euros, siendo escriturada dicha ampliación con fecha 28 de junio de 2007.

Asimismo el 4 de diciembre de 2007 la Junta General Extraordinaria de Accionistas decidió una nueva ampliación de capital social en 50.000 acciones nominativas de 1 euro de valor nominal cada una y una prima de emisión de 19 euros por acción, que asciende a una prima total de 950 miles de euros, acudiendo Sanitas en dicha fecha a la ampliación en proporción a su participación por 7.500 acciones desembolsando 7,5 miles de euros de capital y 142,5 miles de euros de prima de emisión, resultando un desembolso total de 150 mil euros, siendo escriturada dicha ampliación con fecha 17 de diciembre de 2007.

(b) Otras participaciones indirectas en empresas del grupo

Sanitas participa indirectamente a través de Sanitas, Sociedad Anónima de Inversiones en un porcentaje del 36%, sin derecho de voto, en el capital social de BUPA Care Homes (CFH Care) Limited, una sociedad domiciliada en el Reino Unido y cuya actividad principal consiste en la actividad sanitaria. Un detalle de los fondos propios en libras esterlinas de dicha sociedad participada, de acuerdo con los estados financieros preparados bajo los principios contables generalmente aceptados en el Reino Unido auditados al 31 de diciembre de 2006, así como el valor teórico-contable de dicha inversión habiéndose utilizado el tipo de cambio 1 euro = 0,73335 libras (£) a dicha fecha, es como sigue:

Capital social	Miles de libras esterlinas			Total	Miles de euros
	Acciones preferentes	Reservas	Resultado del ejercicio		Valor teórico contable de la participación
125.000	70.000	140.989	8.992	344.981	169.350

El coste de adquisición de esta participación ascendió a 70 millones de libras (105.703 miles de euros).

9

Otras inversiones financieras

Su detalle y movimiento durante el ejercicio 2007 es como sigue:

	Saldos a 31.12.06	Altas	Bajas	Saldos a 31.12.07	Valor de mercado 31.12.07
Miles de euros					
Inversiones financieras en capital de empresas asociadas	356			356	356
Depósitos en entidades de crédito	74.132	6.506.691	(6.565.823)	15.000	15.000
Otros préstamos y anticipos sobre pólizas	133.448	8.284.828	(8.246.384)	171.892	171.892
Participaciones en fondos de inversión	1.010	55	(22)	1.043	1.043
Otras inversiones financieras	1.298	322	(842)	778	778
Créditos con la empresa matriz		35.000	-	35.000	35.000
	210.244	14.826.896	(14.813.071)	224.069	224.069
Provisiones	(74)	-	9	(65)	(65)
	210.170	14.826.896	(14.813.062)	224.004	224.004

La cartera de valores a 31 de diciembre de 2007 (recogida en depósitos en entidades de crédito y otros préstamos y anticipos sobre pólizas) se desglosa del modo siguiente:

	Miles de euros
Bonos negociables en Mercados Regulados	122.142
Eurodepósitos	15.000
Europagarés	36.000
Letras del Tesoro	13.750
	186.892

Todas las inversiones en valores a 31 de diciembre de 2007 tienen vencimientos inferiores a un año.

La rentabilidad de las cesiones a plazo de activos financieros, Letras del Tesoro y de los depósitos en entidades de crédito en la cartera de Sanitas al 31 de diciembre de 2007 oscilaba entre el 3,58% y el 4,08% anual.

A 31 de diciembre de 2007, los intereses devengados y no vencidos ascienden a 302 miles de euros, que figuran registrados en Intereses de inversiones financieras y 92 miles de euros que figuran registrados en ajustes por periodificación.

La valoración de los títulos de renta fija de la cartera ordinaria se ha realizado título a título.

Un detalle de las participaciones en fondos de inversión es como sigue:

	Miles de euros
F.I.A.M.M.	1.043

El saldo en el F.I.A.M.M. pertenece al Fondo de Previsión para Médicos (véase nota 18). La Sociedad no ha incluido esta partida como bien afecto a cobertura de provisiones técnicas.

La composición de la cuenta Otras inversiones financieras es como sigue:

	Miles de euros
Intereses devengados no vencidos de renta fija	302
Fianzas y depósitos	476
	778

El epígrafe de créditos con la empresa matriz se corresponde con la línea de crédito, por un importe máximo de 200 millones de euros, que la Sociedad otorgó a Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. Habiéndose dispuesto al cierre del ejercicio de 35 millones de euros, y cuyo plazo de vencimiento es 31 de diciembre de 2008, renovándose cada año al término del mismo (véase nota 19).

10 Créditos por operaciones del seguro directo

El detalle de los créditos contra asegurados a 31 de diciembre de 2007 es el siguiente:

	Miles de euros
Créditos por recibos pendientes de emitir	30.609
Recibos de primas pendientes de cobro	16.281
Mediadores, cuenta de efectivo	907
	47.797
Provisiones para primas y recargos pendientes de cobro	(6.098)
	41.699

Los créditos por recibos pendientes de emitir corresponden sustancialmente, a las primas de pago fraccionado a emitir con relación a varios productos que tiene la Sociedad, cuya duración de póliza no coincide con el año natural.

El movimiento en la provisión en el ejercicio 2007 es como sigue:

	Miles de euros
Saldo a 1 de enero de 2007	(5.318)
Reversiones del ejercicio	73.044
Dotaciones del ejercicio	(73.824)
Saldo a 31 de diciembre de 2007	(6.098)

11

Créditos fiscales, sociales y otros

La composición del saldo a 31 de diciembre de 2007 es como sigue:

	Miles de euros
Deudores por actos médico	11.035
Impuesto sobre beneficios anticipado (nota 22)	11.494
Deudores, empresas del Grupo (nota 19)	3.984
Otros deudores	137
	26.650

12

Inmovilizado material

El detalle a 31 de diciembre de 2007 y su movimiento durante este ejercicio es como sigue:

Miles de euros	Saldo a 31.12.06	Altas	Bajas	Saldo a 31.12.07
Coste				
Elementos de transporte	1.143	408	(735)	816
Mobiliario e instalaciones	6.106	438	(14)	6.530
Equipos para proceso de información	9.272	4.068	(50)	13.290
Otro inmovilizado material	59	1	-	60
Anticipos de Inmovilizado	81	245	(288)	38
	16.661	5.160	(1.087)	20.734
Amortización acumulada				
Elementos de transporte	(537)	(215)	330	(422)
Mobiliario e instalaciones	(4.624)	(376)	-	(5.000)
Equipos para proceso de información	(7.343)	(923)	10	(8.256)
Otro inmovilizado material	(60)	-	-	(60)
	(12.564)	(1.514)	340	(13.738)
Valor neto	4.097	3.646	(747)	6.996

En el ejercicio 1996 la Sociedad se acogió a la revalorización de balances regulada en el Real Decreto-Ley 7/1996, de 7 de junio, incrementando el valor de su inmovilizado material en un importe de 444 miles de euros en base a la tabla de los coeficientes máximos de actualización publicados en el Real Decreto 2.607/1996, de 20 de diciembre. A 31 de diciembre de 2007 estos elementos revalorizados están totalmente amortizados.

A 31 de diciembre de 2007 el valor de los elementos totalmente amortizados es el siguiente:

	Miles de euros
Elementos de transporte	162
Mobiliario e instalaciones	2.600
Equipos para proceso de información	6.619
Otro inmovilizado material	61
	9.442

13

Capital y reservas

Un detalle de su movimiento correspondiente al ejercicio terminado en 31 de diciembre de 2007 se presenta a continuación:

Miles de euros	Saldo a 31.12.06	Distribución del beneficio de 2006	Resultado del ejercicio 31/12/2007	Saldo a 31.12.07
Capital suscrito	17.331	-	-	17.331
Reservas de revalorización				
Real Decreto-Ley 7/1996	5.594	-	-	5.594
Reservas				
Reserva legal	3.466	-	-	3.466
Reservas voluntarias	129.031	15.319	-	144.350
Resultado del ejercicio				
Pérdidas y ganancias	73.938	(73.938)	89.003	89.003
Dividendo a cuenta	(58.619)	58.619	(75.185)	(75.185)
	170.741	-	13.818	184.559

(a) Capital suscrito

A 31 de diciembre de 2007 el capital suscrito está representado por 25.486.524 acciones nominativas, de 0,68 euros nominales cada una, totalmente suscritas y desembolsadas. Todas las acciones gozan de iguales derechos políticos y económicos.

A 31 de diciembre de 2007, la composición del accionariado de la Sociedad es la siguiente:

	Miles de euros	Porcentaje de participación
Grupo BUPA Sanitas, S.L.U.	17.314	99,90
Otros accionistas	17	0,10
	17.331	100

(b) Reserva de revalorización Real Decreto-Ley 7/1996

Acogiéndose a lo permitido por la legislación mercantil, la Sociedad procedió a actualizar a 31 de diciembre de 1996 el valor de su inmovilizado e inversiones materiales.

El saldo de esta cuenta está disponible al haber transcurrido el plazo dispuesto por las autoridades tributarias para su comprobación. El saldo de esta cuenta podrá ser destinado, libre de impuestos, a:

- Eliminación de resultados negativos de ejercicios anteriores.
- Ampliación de capital.
- Reservas de libre disposición, a partir del 31 de diciembre de 2006.

En cualquier caso, el saldo de la cuenta únicamente será distribuable, directa o indirectamente, en la medida en que la plusvalía haya sido realizada, entendiéndose que ello se producirá cuando los elementos actualizados hayan sido contablemente amortizados, en la parte correspondiente a dicha amortización, transmitidos o dados de baja en libros.

(c) Reserva legal

Las sociedades están obligadas a destinar el 10% del beneficio de cada ejercicio para la constitución de un fondo de reserva hasta que este alcance, al menos, el 20% del capital social. Esta reserva no es distribuable a los accionistas y sólo podrá ser utilizada para cubrir, en el caso de no tener otras reservas disponibles, el saldo deudor de la cuenta de pérdidas y ganancias. También, bajo ciertas condiciones, se podrá destinar a incrementar el capital social en la parte que supere el 10% de la cifra de capital ya ampliada. A 31 de diciembre de 2007 la Sociedad tiene dotada esta reserva en el importe mínimo que marca la Ley.

(d) Reservas voluntarias

Las reservas voluntarias son de libre disposición, salvo por los saldos correspondientes a los gastos de establecimiento y el fondo de comercio que figuran en el balance a 31 de diciembre de 2007.

(f) Dividendo a cuenta

El Consejo de Administración de la Sociedad, habiéndose cumplido los requisitos legales aplicables, acordó en su reunión celebrada el 27 de noviembre de 2007, entre otros acuerdos, repartir un dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2007 por importe de 75.185 miles de euros (véase nota 3). De este importe, 75.109 miles de euros fueron abonados a Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. a través de transferencia bancaria el día 18 de diciembre de 2007. La distribución del dividendo a cuenta fue formulada, de acuerdo con el artículo 216 de la Ley de Sociedades Anónimas, a partir del siguiente estado provisional de resultados de la Sociedad a 31 de diciembre de 2007 y de tesorería del periodo de un año anterior a dicha fecha:

	Miles de euros
Previsión de beneficios distribuibles a 31.12.07	
Previsión de beneficios netos de impuestos a 31.12.07 y estimación de beneficios distribuibles a 31.12.07	86.416
Dividendo a cuenta	75.185
Previsión de tesorería del periodo comprendido entre 31.12.06 y 31.12.07	
Saldos de tesorería a 31.12.06	207.580
Cobros proyectados	988.941
Pagos proyectados, incluido el dividendo a cuenta	1.061.472
Saldos de tesorería proyectados a 31.12.07	135.049

14

Provisiones técnicas

El movimiento de las provisiones técnicas del seguro directo a lo largo del ejercicio ha sido como sigue:

Miles de euros	Saldo a 31.12.06	Dotaciones	Aplicaciones	Saldo a 31.12.07
Seguro directo y reaseguro aceptado				
Provisiones para primas no consumidas	34.297	4.993.995	(4.991.123)	37.169
Provisiones para prestaciones	208.002	2.578.258	(2.564.393)	221.867
Provisiones para el Seguro de decesos	863	96	-	959
Provisiones para estabilización	70	1	-	71
	243.232	7.572.350	(7.555.516)	260.066

La provisión para primas no consumidas se calcula periodificando las primas en función del período de cobertura de las pólizas. Las comisiones y los gastos de adquisición correspondientes a las primas periodificadas del seguro directo y del reaseguro se incluyen dentro del epígrafe de Ajustes por periodificación de activo por el importe de 1.967 miles de euros.

15

Provisión para riesgos y gastos

El movimiento de las provisiones para riesgos y gastos ha sido el siguiente:

Miles de euros	Saldo a 31.12.06	Dotaciones	Aplicaciones	Saldo a 31.12.07
Provisión para contingencias	2.735	514	(1.914)	1.335
Provisión para participación en primas	2.520	6.756	(6.622)	2.654
Provisión para riesgos y gastos extraordinario (nota 8 (a))	1.064	-	(1.064)	-
	6.319	7.270	(9.600)	3.989

16

Deudas con entidades de crédito

Durante el ejercicio 2007 fueron cancelados los dos préstamos con garantía hipotecaria por 210 y 150 miles de euros respectivamente, firmados por Novomedic en 1997 con Sa Nostra para la adquisición del local de la calle Barón de Pinopar 9, bajos B y C, de Palma de Mallorca y cuyos vencimientos fueron el 30/09/2007 y el 30/11/2007 respectivamente.

17

Deudas fiscales, sociales y otras

La composición del saldo a 31 de diciembre de 2007 es como sigue:

	Miles de euros
Remuneraciones pendientes de pago	6.057
Hacienda pública, acreedor por conceptos fiscales	
IVA	439
Retenciones	1.937
Organismos de la Seguridad Social, acreedores	792
Otras deudas con Organismos de la Seguridad Social	802
Otras entidades públicas	341
Impuesto sobre beneficios diferido (nota 22)	9
Sociedades vinculadas	
Cuentas corrientes	3.693
Acreedores por prestación de servicios	17.050
Fondo Médico (nota 18)	1.052
	32.172

18

Fondo de previsión para médicos

La Sociedad promovió la creación, por acuerdo de su Junta General de Accionistas de fecha 16 de junio de 1966, del Fondo de Previsión para Médicos. Las prestaciones a liquidar por el Fondo pueden ser por fallecimiento, enfermedad o accidente y jubilación. La Sociedad ha venido ejerciendo la función de entidad administradora, limitándose a hacer efectivas las prestaciones devengadas con cargo a las aportaciones de los partícipes. El balance de situación adjunto muestra como Fondo de Previsión para Médicos (nota 17), el saldo a 31 de diciembre de 2007 resultante de deducir de las aportaciones de los partícipes los pagos efectuados en concepto de prestaciones causadas.

Las condiciones del Fondo incluyen una cláusula precautoria según la cual las prestaciones a cargo del mismo podrían verse reducidas si, como consecuencia de un exceso de siniestralidad, el Fondo entrara en una situación de precariedad. William M. Mercer Ltd. emitió un informe de fecha 24 de octubre de 1994 sobre la viabilidad futura del Fondo de Previsión para Médicos. El órgano competente, mediante acuerdo de fecha 25 de octubre de 1994 decidió aplicar con efectos 1 de enero de 1995 la cláusula precautoria contenida en las normas del Fondo de Previsión para Médicos.

El último informe emitido por Towers Perrin sobre la valoración actuarial a 31 de diciembre de 2005 de las prestaciones del Fondo de Previsión para Médicos, bajo tres diferentes escenarios de hipótesis, muestran su suficiencia y viabilidad.

19

Transacciones y saldos con empresas del grupo y asociadas

Las principales transacciones con empresas del grupo y asociadas durante el ejercicio 2007 han sido las siguientes:

Miles de euros	Ingresos	Gastos
Intereses	1.246	-
Arrendamientos	5.135	2.278
Facturación de servicios médicos	-	102.607
Otros	1.361	4.701
	7.742	109.586

Un detalle de los saldos con empresas del grupo a 31 de diciembre de 2007 es como sigue:

Miles de euros	
Saldos deudores	
Créditos fiscales, sociales y otros (nota 11)	3.984
Créditos con la empresa matriz (nota 9)	35.000
Cuenta Corriente Empresas Grupo	(342)
Cuenta a cobrar a sociedades del grupo fiscal Impuesto sobre Sociedades 2006	388
	39.030
Saldos acreedores	
Acreedores por prestación de servicios	5.462
Cuenta a pagar a sociedades del grupo fiscal Impuesto sobre Sociedades 2007(nota 22)	37.007
	42.469

20

Información del seguro de no vida

La información de los ingresos y gastos técnicos de los ramos de seguros de no vida en los que opera la Sociedad se muestran en el Anexo II de esta memoria.

En el Anexo III de esta memoria se muestra el resultado técnico por año de ocurrencia correspondiente al ejercicio 2007. Este resultado técnico ha sido elaborado teniendo en cuenta las siguientes premisas:

- Las primas recogidas son las devengadas en el ejercicio, sin tener en cuenta, por tanto, las anulaciones y extornos de primas de ejercicios anteriores.
- Los siniestros considerados son los ocurridos en el ejercicio.
- Los gastos de la siniestralidad se corresponden con los imputables a los siniestros ocurridos en el ejercicio.

21

Gastos de personal

Su detalle para el ejercicio 2007 es el siguiente:

Miles de euros	
Sueldos, salarios y asimilados	42.204
Aportaciones a sistemas complementarios de pensiones	334
Aportaciones Fondo de Empleados	560
Otras cargas sociales	9.244
	52.342

En el ejercicio 2005 se procedió a la constitución de un plan de pensiones para empleados que permanece al 31 de diciembre de 2007, en sustitución de la póliza de seguros constituida el 1 de julio del 2001 con la entidad Swiss Life España para atender los compromisos de jubilación con los empleados (art. 63 del convenio de seguros) (véase nota 4(k)).

El número medio de empleados que la Sociedad ha tenido en su plantilla durante el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2007, distribuido por categorías según el Convenio Colectivo para Entidades Aseguradoras, ha sido el siguiente:

Grupo nivel	Número medio
0/0	12
I/1	2
I/2	15
I/3	68
II/4	172
II/5	213
II/6	153
III/7	1
III/8	197
Total	833

La distribución del personal y de los Administradores por sexos al final del ejercicio 2007 es como sigue:

Grupo nivel	Sexo		Total general
	Hombre	Mujer	
Grupo 0	5	-	5
Grupo I/ Nivel 1	2	-	2
Grupo I/ Nivel 2	9	5	14
Grupo I/ Nivel 3	46	19	65
Grupo II/ Nivel 4	102	91	193
Grupo II/ Nivel 5	79	163	242
Grupo II/ Nivel 6	30	131	161
Grupo III/ Nivel 7	1	-	1
Grupo III/ Nivel 8	62	208	270
Totales	336	617	953

Situación Fiscal

La Sociedad tributa en régimen de tributación consolidada a efectos del impuesto de sociedades con otras sociedades del grupo encabezado por Grupo Bupa Sanitas, S.L.U., anteriormente Bupa Iberia, S.L., cuyo cambio de denominación se llevó a cabo el 27 de diciembre de 2007, siendo ésta última la sociedad dominante del citado grupo fiscal consolidado.

Su composición a 31 de diciembre de 2007 es la siguiente:

- Grupo Bupa Sanitas, S.L.U.
- Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros
- Sanitas, Sociedad Anónima de Inversiones
- Sanitas, Sociedad Anónima de Hospitales (S.U.)
- Sanitas, Sociedad Limitada de Diversificación
- Sanitas Residencial, S.L. (S.U.)
- Sanitas Residencial de Navarra, S.A. (S.U.)
- Luz 3015, S.L. (S.U.)
- ASAP Spain (Overseas Investments), S.L. (S.U.)

La Sociedad presenta anualmente una declaración a efectos del Impuesto sobre Sociedades. Los beneficios determinados conforme a la legislación fiscal, están sujetos para el ejercicio 2007 a un gravamen del 32,5% sobre la base imponible. De la cuota resultante pueden practicarse ciertas deducciones y aplicarse bonificaciones.

Debido al diferente tratamiento que la legislación fiscal permite para determinadas operaciones, el resultado contable difiere de la base imponible fiscal. A continuación se incluye una conciliación entre el resultado contable del ejercicio y el resultado fiscal que la Sociedad espera declarar tras la oportuna aprobación de las cuentas anuales:

Miles de euros	
Resultado contable del ejercicio, antes del impuesto	128.276
Diferencias permanentes	(6.807)
Base contable del impuesto	121.469
Diferencias temporales	
Originadas en el ejercicio	7.340
Reversión de ejercicios anteriores	(13.131)
	(5.791)
Base imponible	115.678
Cuota íntegra al 32,5%	37.595
Deducciones y bonificaciones	(578)
Cuota líquida	37.017
Retenciones y pagos a cuenta	(10)
Cuenta a pagar a sociedades del grupo fiscal (nota 19)	37.007

Diferencias permanentes incluyen la reversión de la provisión para riesgos y gastos dotada por el importe de los fondos propios negativos de Sanitas Prevención de Riesgos Laborales, S.L. las reversiones de las provisiones de depreciación de cartera como consecuencia de la venta de Laborservis y otros gastos no deducibles.

El gasto del ejercicio por Impuesto sobre Sociedades se calcula según el detalle siguiente:

Miles de euros	
Base contable por 32,5%	39.477
Deducciones y bonificaciones	(578)
Gasto correspondiente al ejercicio corriente	38.899
Ajustes al tipo impositivo	373
Gasto contabilizado a 31 de diciembre de 2007	39.272

La Sociedad tiene el compromiso de mantener durante cinco años los activos afectos a la reinversión de beneficios extraordinarios.

El detalle de las diferencias temporales en el reconocimiento de gastos e ingresos a efectos contables y fiscales y de su correspondiente efecto impositivo acumulado, anticipado o diferido, es como sigue:

Miles de euros	Diferencias temporales				Efecto impositivo			
	Saldos a 31.12.06	Altas	Bajas	Saldos a 31.12.07	Saldos a 31.12.06	Altas	Bajas	Saldos a 31.12.07
Impuesto sobre beneficios anticipado								
Indemnizaciones Laborales	2.226	775	(2.226)	775	724	252	(724)	252
Fondo comercio	16.902	1.214	(990)	17.126	5.071	394	(322)	5.143
Elementos de Transporte	153	35	(50)	138	46	11	(16)	41
Provisión Primas Ptes Cobro	4.955	5.315	(4.954)	5.316	1.609	1.727	(1.610)	1.726
Provision por depreciación Edificio	5.340	1	(1.269)	4.072	1.602	-	(412)	1.190
Otras provisiones	13.638	-	(3.642)	9.996	4.433	-	(1.184)	3.249
Contingencias Laborales	821	-	-	821	266	-	-	266
	44.035	7.340	(13.131)	38.244	13.751	2.384	(4.268)	11.867
Impuesto sobre beneficios diferido								
Plusvalías aportación inmuebles (33)	(33)	-	-	(33)	(9)	-	-	(9)
	(33)	-	-	(33)	(9)	-	-	(9)

La disposición final tercera de la LEY 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio, ha modificado el tipo impositivo del Impuesto sobre Sociedades. El tipo impositivo será del 32,5% para los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2007 y del 30% para los ejercicios iniciados a partir de 1 de enero de 2008. Este cambio de efecto impositivo ha dado lugar a un ajuste negativo neto de 373 miles de euros y como consecuencia, el detalle de los impuestos anticipados y diferidos a 31 de diciembre de 2007 queda como se muestra a continuación:

Miles de euros	Saldos iniciales	Efecto impositivo		Ajustes al efecto impositivo		
		Altas	Bajas	Saldos finales	Impuesto 30%	Saldos a 31.12.07
Impuesto sobre beneficios anticipado (nota 11)						
Indemnizaciones Laborales	724	252	(724)	252	(20)	232
Fondo comercio	5.071	394	(322)	5.143	18	5.061
Elementos de Transporte	46	11	(16)	41	-	41
Provisión Primas Pendientes Cobro	1.609	1.727	(1.610)	1.726	(132)	1.594
Provision por depreciación Edificios	1.602	-	(412)	1.190	36	1.226
Otras provisiones	4.433	-	(1.184)	3.249	(255)	2.994
Contingencias Laborales	266	-	-	266	(20)	246
	13.751	2.384	(4.268)	11.867	(373)	11.494
Impuesto sobre beneficios diferido (nota 16)						
Plusvalías aportación inmuebles	(9)	-	-	(9)	-	(9)
	(9)	-	-	(9)	-	(9)

Según establece la legislación vigente, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales, o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años. A la fecha de formulación de cuentas, la Sociedad tiene abiertos a inspección por las autoridades fiscales los siguientes impuestos y ejercicios:

	Ejercicios
Impuesto sobre Sociedades	2003 a 2007
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	diciembre 2003 a diciembre 2007
Impuesto de Transmisiones Patrimoniales	diciembre 2003 a diciembre 2007
Retenciones y Rendimientos del Capital Mobiliario	diciembre 2003 a diciembre 2007
Impuesto sobre el Valor Añadido	diciembre 2003 a diciembre 2007

Los administradores de la Sociedad no esperan que, en caso de inspección, surjan pasivos adicionales de importancia.

23

Información relativa al consejo de administración

Las remuneraciones devengadas por los miembros del consejo de administración durante el ejercicio 2007 han sido las siguientes:

Miles de euros	
Sueldos	1.142
Retribuciones en especie	13
Remuneraciones por servicios profesionales	354
Seguridad social a cargo empresa	19
	1.528

Los miembros del Consejo de Administración que, a su vez, son también empleados de la Sociedad no han percibido retribución alguna por razón de su cargo de consejeros.

A 31 de diciembre de 2007, existen saldos acreedores con consejeros por importe de 24 miles de euros, recogidos en el epígrafe de "Deudas fiscales, sociales y otras".

Los administradores de la Sociedad a 31 de diciembre de 2007, no tienen participaciones, ni ostentan cargos o desarrollan funciones en empresas cuyo objeto social sea idéntico, análogo o complementario al desarrollado por la Sociedad. No obstante, los miembros del Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2007 desarrollan cargos directivos o funciones relacionadas con la gestión de empresas del grupo al que pertenece la Sociedad que han sido objeto de inclusión en esta nota de la memoria (Anexo IV).

24

Estado de flujos de tesorería

A lo largo del ejercicio la tesorería de la Sociedad ha variado del siguiente modo:

Miles de euros	
Variaciones por operaciones de tráfico	852.206
Variaciones por otras actividades de explotación	(883.432)
Variaciones por inmovilizado e inversiones	26.797
Variaciones por otras operaciones	4.025
Variaciones por operaciones con Administraciones Públicas	(36)
Variación global de tesorería	(440)

La evolución de la tesorería en el ejercicio ha sido la siguiente:

Miles de euros	
Tesorería al comienzo del ejercicio	1.572
Tesorería al final del ejercicio	1.132
Variaciones durante el ejercicio	(440)

La composición del saldo de tesorería a 31 de diciembre de 2007 es la siguiente:

Miles de euros	
Caja	23
Cuentas bancarias	1.109
	1.132

25

Estado de cobertura de provisiones técnicas

Su detalle y cálculo a 31 de diciembre de 2007 y 2006 es como sigue:

Miles de euros	2007	2006
Provisiones técnicas a cubrir del seguro no vida		
Provisión de primas no consumidas	5.133	4.697
Provisión de prestaciones		
Provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago	101.437	87.534
Provisión de prestaciones pendientes de declaración	120.430	120.468
Provisión del seguro de Decesos	959	863
Provisión de estabilización	71	70
Total provisiones a cubrir seguros no vida	228.030	213.632
Bienes afectos		
Inmuebles (nota 7)	83.438	74.240
Valores y derechos negociables de renta fija negociados en mercados regulados nacionales	171.892	133.448
Depositos en Entidades de Crédito	15.000	74.132
Efectivo en caja, billetes de banco o moneda metálica	1.132	1.571
Intereses devengados no vencidos	92	39
Total bienes afectos	271.554	283.430
(Exceso)/ Defecto de cobertura	(43.524)	(69.798)

El estado de cobertura de provisiones técnicas a 31 de diciembre de 2007 y 2006 es como sigue:

Miles de euros	2007	2006
Provisiones técnicas a cubrir	228.030	213.632
Bienes afectos	271.554	283.430
Diferencia	(43.524)	(69.798)

26

Estado de margen de solvencia

El cálculo del margen de solvencia a 31 de diciembre de 2007 se presenta en el Anexo I, el cual forma parte integrante de esta nota de la memoria.

27

Garantías comprometidas con terceros

A 31 de diciembre de 2007, la Sociedad tiene avales prestados a terceros cuyo importe asciende a 1.333 miles de euros.

28

Información sobre medio ambiente

La Sociedad no ha realizado inversiones ni ha incurrido en gastos por actividades relacionadas con la protección del medio ambiente durante el ejercicio terminado en 31 de diciembre 2007.

La Sociedad considera que no existen contingencias en materia medioambiental que necesiten ser cubiertas mediante la constitución de la correspondiente provisión.

29

Servicio de atención al cliente

Durante el ejercicio 2007, la Sociedad ha cumplido con los requisitos y deberes establecidos de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

El número de quejas y reclamaciones recibidas durante el ejercicio 2007 ascendieron a 15.518, todas ellas tramitadas y respondidas. Estas quejas y reclamaciones fueron resueltas de forma favorable para Sanitas en un 13,56% y favorable para el reclamante en un 48,8% y un 37,64% sin resultado determinado..

30

Otra información

KPMG Auditores S.L. y aquellas otras sociedades con la que dicha empresa mantiene alguno de los vínculos a los que hace relación la disposición adicional decimocuarta de la Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, facturarán a la Sociedad, honorarios y gastos por servicios profesionales según el siguiente detalle:

Miles de euros	
Por servicios de auditoría	192
Por otros servicios	39
	231

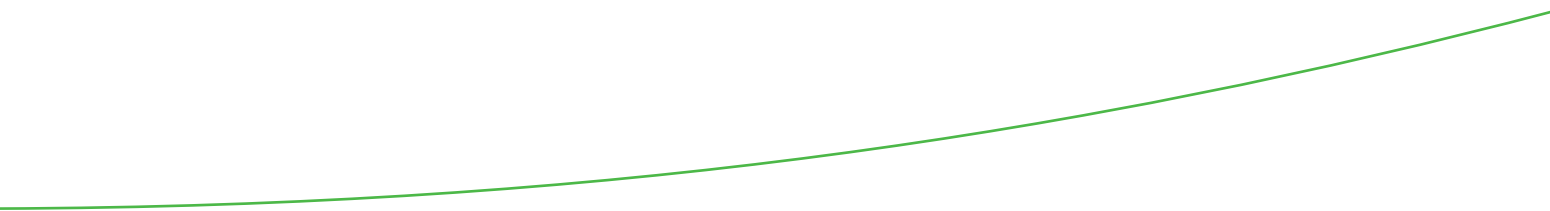
El importe indicado en el cuadro anterior por servicios de auditoría incluye la totalidad de honorarios relativos a la auditoría de 2007, con independencia del momento de su facturación.

31

Acontecimientos posteriores

El 18 de diciembre de 2007 la Junta Extraordinaria y Universal de Accionistas de Especializada y Primaria L'Horta Manises, S.A. acordó la ampliación de capital social mediante la emisión de 150 mil acciones nominativas de 1 euro de valor nominal cada una y una prima de emisión de 19 euros por acción que asciende a una prima de emisión total de 2,850 miles de euros. Sanitas suscribió en enero de 2008 dicha ampliación en proporción a su participación por 22.500 acciones desembolsando 22,5 miles de euros de capital y 427,5 miles de euros de prima de emisión, resultando un desembolso total de 450 mil euros.

Anexos



Estado del Margen de Solvencia a 31 de diciembre de 2007 y 2006 sanitar
(en miles de euros)

Anexo II

	2007	2006
Capital social	17.331	17.331
Saldo acreedor pérdidas y ganancias	89.003	73.938
Dividendo a cuenta	-75.185	-58.619
Reservas patrimoniales	153.410	138.092
Empresas del Grupo, crédito		
Plusvalías valores mobiliarios e inmuebles	12.050	5.864
Total Partidas Positivas	196.609	176.606
Total partidas negativas	-348	-637
Margen de solvencia	196.261	175.969
Cuantía mínima del margen de solvencia	146.684	130.787
Resultado del margen de solvencia	49.577	45.182

Este anexo forma parte integrante de la nota 26 de la memoria de cuentas anuales de 2007

Ingresos y gastos técnicos por ramos para los ejercicios anuales terminados en 31 de diciembre de 2007 y 2006. Ramo de asistencia sanitaria (en miles de euros)

Anexo II

	2007	2006
I. Primas imputadas (directo y aceptado)		
1. Primas netas de anulaciones		
1.1 Seguro directo	905.089	805.382
1.2 Reaseguro aceptado	5.945	5.638
2. Variación provisiones para primas no consumidas	-2.865	-3.165
4. Variación provisiones para primas pendientes	-779	-1.010
	907.390	806.845
II. Primas del reaseguro (cedido)		
1. Primas netas de anulaciones	-3.696	-3.483
A. Total de primas adquiridas netas de reaseguro (I-II)	903.694	803.362
III. Siniestralidad (directo y aceptado)		
1. Prestaciones y gastos pagados y gastos de siniestralidad		
1.1 Seguro directo	-647.941	-565.778
1.2 Reaseguro aceptado	-4.549	-4.477
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	-13.961	-15.779
4. Gastos imputables a prestaciones	-13.168	-10.861
	-679.619	-596.895
IV. Siniestralidad del reaseguro (cedido)		
1. Prestaciones y gastos pagados y gastos de siniestralidad	1.194	1.012
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	204	46
	1.398	1.058
B. Total siniestralidad neta de reaseguro (III-IV)	-678.221	-595.837
V. Gastos de adquisición (directo)	-91.674	-83.082
VI. Gastos de administración (directo)	-38.356	-36.607
VII. Otros gastos técnicos (directo)	-6.597	-6.664
VIII. Gastos de adquisición, administración y otros gastos técnicos (cedido)		
IX. Otros ingresos técnicos (directo)	30.006	28.482
X. Participación en beneficios y extornos	-363	-351
C. Total gastos de explotación, otros gastos técnicos y otros ingresos técnicos (V+ VI+ VII+VIII+IX+X)	-106.984	-98.222

Ingresos y gastos técnicos por ramos para los ejercicios anuales terminado en 31 de diciembre de 2007 y 2006. Ramo de accidentes (en miles de euros)

Anexo II

	2007	2006
I. Primas imputadas (directo)		
1. Primas netas de anulaciones	589	602
2. Variación provisiones para primas no consumidas	-1	-2
4. Variación provisiones para primas pendientes	-2	-
	586	600
II. Primas del reaseguro (cedido)		
1. Primas netas de anulaciones	-158	-137
2. Variación provisiones para primas no consumidas	130	76
	-28	-61
A. Total de primas adquiridas netas de reaseguro (I-II)	558	539
III. Siniestralidad (directo)		
1. Prestaciones y gastos pagados y gastos de siniestralidad	-69	-103
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	105	-283
4. Gastos imputables a prestaciones	-46	-23
	-10	-409
IV. Siniestralidad del reaseguro cedido		
1. Prestaciones y gastos pagados	85	39
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	8	58
B. Total siniestralidad neta de reaseguro (III-IV)	83	-312
V. Gastos de adquisición (directo)	-90	-100
VI. Gastos de administración (directo)	-119	-121
VII. Otros gastos técnicos (directo)	-20	-17
VIII. Gastos de adquisición, administración y otros gastos técnicos (cedido)	126	77
IX. Otros ingresos técnicos		
C. Total gastos de explotación, otros gastos técnicos y otros ingresos técnicos (V+VI+VII+VIII+IX)	-103	-161

Ingresos y gastos técnicos por ramos para los ejercicios anuales terminados en 31 de diciembre de 2007 y 2006. Ramo de enfermedad (en miles de euros)

Anexo II

	2007	2006
I. Primas imputadas (directo)		
1. Primas netas de anulaciones	644	636
2. Variación provisiones para primas no consumidas	-1	-5
4. Variación provisiones para primas pendientes	-	-1
	643	630
II. Primas del reaseguro (cedido)		
1. Primas netas anulaciones	-86	-49
2. Variación provisión para primas no consumidas	0	-47
	-86	-96
A. Total de primas adquiridas netas de reaseguro (I-II)	557	534
III. Siniestralidad (directo)		
1. Prestaciones y gastos pagados y gastos de siniestralidad	-140	-129
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	-7	-
3. Variación de la provisión de estabilización	-2	-
4. Gastos imputables a prestaciones	-37	-15
	-186	-144
IV. Siniestralidad del reaseguro (cedido)		
1. Prestaciones y gastos pagados	33	14
2. Variación de provisiones técnicas prestaciones	-	-
	33	14
B. Total siniestralidad neta de reaseguro (III-IV)	-153	-130
V. Gastos de adquisición (directo)	-71	-93
VI. Gastos de administración (directo)	-78	-60
VII. Otros gastos técnicos	-11	-8
VIII. Otros ingresos técnicos		
C. Total gastos de explotación, otros gastos técnicos y otros ingresos técnicos (V+VI+VII+VIII)	-160	-161

Ingresos y gastos técnicos por ramos para los ejercicios anuales terminados en 31 de diciembre de 2007 y 2006. Ramo de decesos (en miles de euros)

Anexo II

	2007	2006
I. Primas imputadas (directo)		
1. Primas netas de anulaciones	396	386
2. Variación provisiones para primas no consumidas	-5	-5
4. Variación provisiones para primas pendientes	1	-
A. Total de primas adquiridas netas de reaseguro (I)	392	381
III. Siniestralidad (directo)		
1. Prestaciones y gastos pagados y gastos de siniestralidad	-81	-53
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	-2	-4
3. Variación provisión para el seguro de decesos	-96	-62
B. Total siniestralidad neta de reaseguro (III)	-179	-119
V. Gastos de adquisición (directo)	-3	-1
VI. Gastos de administración (directo)	-24	-26
VII. Otros gastos técnicos (directo)	-1	-2
VIII. Otros ingresos técnicos		
C. Total gastos de explotación, otros gastos técnicos y otros ingresos técnicos (V+VI+VII)	-28	-29

Ingresos y gastos técnicos por ramos para los ejercicios anuales terminados en 31 de diciembre de 2007 y 2006 Total ramos (en miles de euros)

Anexo II

	2007	2006
I. Primas imputadas (directo y aceptado)		
1. Primas netas de anulaciones		
1.1 Seguro directo	906.718	807.006
1.2 Reaseguro aceptado	5.945	5.638
2. Variación provisiones para primas no consumidas	-2.872	-3.177
4. Variación provisiones para primas pendientes	-780	-1.011
	909.011	808.456
II. Primas del reaseguro (cedido)		
1. Primas netas de anulaciones	-3.940	-3.669
2. Variación provisiones para primas no consumidas	130	29
	-3.810	-3.640
A. Total de primas adquiridas netas de reaseguro (I-II)	905.201	804.816
III. Siniestralidad		
1. Prestaciones y gastos pagados y gastos de siniestralidad		
1.1 Seguro directo	-648.231	-566.063
1.2 Reaseguro aceptado	-4.549	-4.477
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	-13.865	-16.066
3. Variación otras provisiones técnicas	-98	-62
4. Gastos imputables a prestaciones	-13.251	-10.899
	-679.994	-597.567
IV. Siniestralidad del reaseguro (cedido)		
1. Prestaciones y gastos pagados y gastos de siniestralidad	1.312	1.065
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	212	104
	1.524	1.169
B. Total siniestralidad neta de reaseguro (III-IV)	-678.470	-596.398
V. Gastos de adquisición (directo)	-91.838	-83.276
VI. Gastos de administración (directo)	-38.577	-36.814
VII. Otros gastos técnicos (directo)	-6.629	-6.691
VIII. Gastos de adquisición, administración y otros gastos técnicos (cedido)	126	77
IX. Otros ingresos técnicos (directo)	30.006	28.482
X. Participación en beneficios y extornos	-363	-351
C. Total gastos de explotación, otros gastos técnicos y otros ingresos técnicos (V+VI+VII+VIII+IX+X)	-107.275	-98.573

Resultado técnico por año de ocurrencia para los ejercicios anuales terminados en 31 de diciembre de 2007 y 2006 (en miles de euros)

Anexo III

	2007	2006
I. Primas adquiridas (directo)		
1. Primas netas de anulaciones	907.566	806.618
2. Variación provisiones para primas no consumidas	-2.872	-3.177
3. Variación provisiones para primas pendientes	-780	-1.011
	903.914	802.430
II. Primas del reaseguro (cedido)		
1. Primas netas de anulaciones	-3.940	-3.669
2. Variación provisiones para primas no consumidas	130	0
A. Total de primas adquiridas netas de reaseguro (I-II)	900.104	798.761
III. Siniestralidad (directo)		
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio incluyendo los gastos de siniestralidad imputables	-550.033	-474.661
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	-214.574	-201.296
	-764.607	-675.957
IV. Siniestralidad neta del reaseguro (cedido)		
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio incluyendo los gastos de siniestralidad imputables	1.312	1.065
B. Total siniestralidad neta de reaseguro (III-IV)	-763.295	-674.892
V. Gastos de adquisición (directo)	-91.837	-83.276
VI. Gastos de administración (directo)	-38.578	-36.814
VII. Otros gastos técnicos (directo)	-6.629	-6.691
VIII. Gastos de adquisición, administración y otros gastostécnicos (cedido)	126	77
IX. Ingresos financieros técnicos netos de los gastos de lamisma naturaleza	8.796	5.529
X. Otros ingresos técnicos (directo)	30.006	28.482

Este anexo forma parte integrante de la nota 20 de la memoria de cuentas anuales de 2007.

Anexo IV

Raymond King

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no ejecutivas
Actagent Limited (UK)	Consejero	Sí	
BHS (Holdings) 2006 Limited (UK)	Consejero	Sí	
BHS Leasing (1992) Limited (UK)	Consejero	Sí	
BHS Leasing (1993) Limited (UK)	Consejero	Sí	
BHS Leasing (1994) Limited (UK)	Consejero	Sí	
BHSL Properties Limited (UK)	Consejero	Sí	
BM Leasing (1992) Limited (UK)	Consejero	Sí	
BM Leasing (1994) Limited (UK)	Consejero	Sí	
BMSL Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA (DCB) Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Australian Finance (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Australian Finance No.2 Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Australian Investments Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Building Services Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Care Homes (AKW) Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Care Homes (BNHP) Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Care Services Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Childcare Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Childcare Provision Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Construction Services Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Developments Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Dunedin Hospital Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Europe Finance Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Europe Finance No.2 (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Finance (Jersey) Limited (Jersey)	Consejero	Sí	
BUPA Finance BV (Netherlands)	Consejero	Sí	
BUPA Finance No.1 Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Finance No.2 Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Finance PLC (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Financial Investments Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Financial Securities (1992) Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Gatwick Park Properties Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Guernsey No.1 Limited (Gibraltar)	Consejero	Sí	
BUPA Health Assurance Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Health at Work Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Holdings (Jersey) Limited (Jersey)	Consejero	Sí	
BUPA Hospital Edinburgh Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Hospital Properties Limited (UK)	Consejero	Sí	

Anexo IV

Raymond King

Compañías del Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no ejecutivas
BUPA Insurance Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Insurance Services Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA International Insurance Services Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Investments Holdings Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Investments Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Investments Overseas Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA IT Services Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Nominees Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Occupational Health Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Operational Services Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Power & Leasing Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Properties (1994) Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Properties (1995) Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Purchasing Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Roding Hospital Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Secretaries Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Services Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Travel Services Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Treasury Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Trustees Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Wellbeing Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Wellness Construction Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Wellness Group Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Wellness Leasing Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Wellness Properties Limited (UK)	Consejero	Sí	
Cardiff Medical Services Limited (UK)	Consejero	Sí	
Care Homes Purchasing Limited (UK)	Consejero	Sí	
CHP Limited (UK)	Consejero	Sí	
Community Hospital Partnership Limited (UK)	Consejero	Sí	
Essex Street Investments Limited (UK)	Consejero	Sí	
General Leasing Limited (UK)	Consejero	Sí	
Hospital Finance Investments Limited (UK)	Consejero	Sí	
Hospital Finance Limited (UK)	Consejero	Sí	
Hospitals Leasing (One) Limited (UK)	Consejero	Sí	
Hospitals Leasing (Two) Limited (UK)	Consejero	Sí	
Independent Healthcare Limited (UK)	Consejero	Sí	
Indexscreen Limited (UK)	Consejero	Sí	
K B Jackson & Son (Developments) Limited (UK)	Consejero	Sí	
Marander Limited (UK)	Consejero	Sí	
Mercia Health Benefits Services Limited (UK)	Consejero	Sí	
Mercia Investment Advisers Limited (UK)	Consejero	Sí	
Occupational Health Care Limited (UK)	Consejero	Sí	
Personal Effectiveness Centre Limited (UK)	Consejero	Sí	
Plainprime Limited (UK)	Consejero	Sí	
Sanitas S.A. de Seguros (Spain)	Consejero	Sí	
Solihull Parkway Hospital Limited (UK)	Consejero	Sí	
Teddies Nurseries Limited (UK)	Consejero	Sí	
Teddies Sports Limited (UK)	Consejero	Sí	
The British United Provident Association Limited (UK)	Consejero	Sí	
Fundación Sanitas (Spain)	Patrono		

Compañías no pertenecientes al Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no ejecutivas
Friends Provident Public Limited Company (UK)	Consejero		Sí
Life Education Centres (UK)	Consejero		Sí
Life Education Mobiles Limited (UK)	Consejero		Sí

Anexo IV

Dean Allan Holden

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no ejecutivas
BUPA Insurance Company (USA-Florida)	Consejero	Sí	
Amedex Insurance Company (Bermuda) Limited (Bermuda)	Consejero	Sí	
BUPA Investment Corporation, Inc. (USA-Florida)	Consejero	Sí	
BUPA Worldwide Corporation (USA-Florida)	Consejero	Sí	
Americas International Network Corp. (USA - Florida)	Consejero	Sí	
ASAP Spain (Overseas Investments) S.L. (Spain)	Consejero	Sí	
BI Healthcare Holdings BV (Netherlands)	Consejero	Sí	
BUPA (Asia) Limited (Hong Kong)	Consejero	Sí	
BUPA Australia Health Pty Limited (Australia)	Consejero	Sí	
BUPA Australia Pty Limited (Australia)	Consejero	Sí	
BUPA Beheer BV (Netherlands)	Consejero	Sí	
BUPA Ecuador S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros (Ecuador)	Consejero	Sí	
BUPA Finance BV (Netherlands)	Consejero	Sí	
Grupo BUPA Sanitas, S.L. (Spain)	Consejero	Sí	
BUPA Insurance Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Insurance Services Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA International Insurance Services Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA International Limited (Hong Kong)	Consejero	Sí	
BUPA Investments Holdings Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Limited (Hong Kong)	Consejero	Sí	
BUPA Middle East E. Holdings W.L.L. (Bahrain)	Consejero	Sí	
BUPA Middle East Limited Company E.C. (Bahrain)	Consejero	Sí	
BUPA Nederland BV (Netherlands)	Consejero	Sí	
BUPA Spain BV (Netherlands)	Consejero	Sí	
BUPA US Holdings Inc. (USA - Florida)	Consejero	Sí	
IHI Holding A/S (Denmark)	Consejero	Sí	
International Health Insurance danmark Forsikringsaktieselskab (Denmark)	Consejero	Sí	
Onup Group Corp. (Spain)	Consejero	Sí	
Sanitas Residencial S.L. (Spain)	Consejero	Sí	
Sanitas, S.A. de Seguros (Spain)	Consejero	Sí	
Sanitas, S.A. de Inversiones (Spain)	Consejero	Sí	
U.S.A. Medical Services Corporation (USA - Florida)	Consejero	Sí	
Fundación Sanitas (Spain)	Patrono		

Valerie Frances Gooding

Compañías deal Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no ejecutivas
BUPA Health Assurance Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Insurance Limited (UK)	Consejero	Sí	
BUPA Insurance Services Limited (UK)	Consejero	Sí	
Sanitas, S.A. de Seguros (Spain)	Consejero	Sí	
The British United Provident Association Limited (UK)	Consejero	Sí	
Fundación Sanitas (Spain)	Patrono		

Compañías no pertenecientes al Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no ejecutivas
J Sainsbury (UK)	Consejero		Sí
Standard Chartered PLC (UK)	Consejero		Sí
The Lawn Tennis Association (UK)	Consejero		Sí

Anexo IV

Pablo Juantegui Azpilicueta

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero delegado	Sí	
Sanitas, S.A. de Hospitales (España)	Consejero	Sí	
Sanitas, S.A. de Inversiones (España)	Consejero-presidente	Sí	
Grupo Bupa Sanitas, S.L. (España)	Consejero	Sí	
Asap Spain (Overseas Investments) S.L. (España))	Consejero	Sí	
Sanitas S.L. de Diversificación (España)	Consejero-presidente	Sí	
Sanitas Residencial, S.L. (España)	Consejero-presidente		
Sanitas Residencial de Navarra, S.A. (España)	Consejero-presidente	Sí	
Sanitas Residencial País Vasco, S.A. (España)	Consejero-presidente	Sí	
Luz 3015, S.L. (España)	Consejero-presidente	Sí	
Especializada y Primaria			
L'Horta-Manises S.A.(España)	Consejero-vicepresidente	Sí	
Euroresidencias Gestión, S.A. (España)	Consejero-presidente	Sí	
Euroresidencias de Cataluña, S.A. (España)	Representante del Administrador Único	Sí	
Euroresidencias Sotogrande, S.L. (España)	Representante del Administrador Único	Sí	

Antonio Valdés Morales

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	Sí	
Sanitas, S.A. de Hospitales (España)	Consejero	Sí	
Sanitas, S.A. de Inversiones (España)	Consejero	Sí	
Grupo Bupa Sanitas, S.L. (España)	Consejero	Sí	
Asap Spain (Overseas Investments) S.L. (España)	Consejero	Sí	
Sanitas S.L. de Diversificación (España)	Consejero	Sí	
Sanitas Residencial, S.L. (España)	Consejero	Sí	
Sanitas Residencial de Navarra, S.A. (España)	Consejero	Sí	
Sanitas Residencial País Vasco, S.A. (España)	Consejero	Sí	
Luz 3015, S.L. (España)	Consejero	Sí	
Euroresidencias Gestión, S.A. (España)	Consejero	Sí	
IHI Danmark a/s (Dinamarca)	Consejero	No	
Internacional Health Insuranc			
Danmark Forsikringsaktieselskab	Consejero	No	
Unidad Logística Integran Sanitaria, S.L.(España)	Consejero	Sí	

Anexo IV

Point Lobos, S.L. (representada por John de Zulueta Greenebaum)

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Presidente	No	

Alvarvil, S.A. (representada por José Ramón Álvarez Rendueles)

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	No	

Las primas emitidas en el año 2007 ascendieron a 913 millones de euros. El volumen de primas netas fue de 905 millones de euros con un porcentaje de aumento del 12,5% sobre el ejercicio anterior, correspondiendo a una cartera cuyo número de asegurados a finales del año era de 1.873.009.

En lo referente a los gastos técnicos, la partida principal correspondió a las prestaciones a los asegurados que ascendieron a 665 millones de euros. Éstas aumentaron un 13,7%, lo que representó un gasto de siniestralidad en el ejercicio del 73,5%. Cabe destacar también los gastos imputables a prestaciones por importe de 13.3 millones de euros, y otros gastos técnicos por importe de 7 millones de euros.

Los gastos de explotación, incluyendo comisiones y gastos de personal, sumaron 130 millones de euros, lo que representa un 14,4% sobre las primas netas adquiridas.

El beneficio contable obtenido, neto de impuestos, fue de 89 millones de euros. Este resultado ha sido consecuencia de la obtención de un beneficio técnico positivo de 133 millones de euros, un resultado no técnico negativo de 5 millones de euros y un gasto correspondiente al Impuesto sobre Sociedades de 39 millones de euros.

Durante 2007 Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros ha continuado innovando en productos y servicios teniendo en cuenta los diferentes canales de distribución y clientes. Las principales iniciativas han sido el desarrollo del producto BBVA (BBVA Plus) y la consolidación del nuevo canal de comerciales.

Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros ha realizado un importante esfuerzo en mejorar el proceso de evaluación y clasificación de toda la información de nuestros clientes para conocer mejor sus necesidades y ayudarnos a definir servicios y productos que mejor se adecuen a cada uno de ellos, aumentando así su satisfacción y fidelidad.

Durante 2007 continuamos con el diseño y lanzamiento de un Plan Global de Clientes que integra dos programas de fidelización y un programa de retención.

En nuestro continuo esfuerzo por ofrecer el mejor servicio a nuestros socios y profesionales médicos, en 2007 hemos continuado valorando la satisfacción de ambos, obteniendo mejores resultados año a año.

En los dos hospitales propiedad de Sanitas, Sociedad Anónima de Hospitales han sido ingresados 14.450 pacientes y se han atendido 159.693 urgencias a lo largo de este año, habiendo sido realizadas un total de 480.422 consultas.

Lo más destacado en Sanitas, Sociedad Anónima de Hospitales ha sido:

- Hospital La Moraleja, después de dos años de funcionamiento el hospital se consolida como uno de los centros de referencia de la sanidad privada por los profesionales sanitarios, sus instalaciones y alta capacidad resolutive.
- Hospital La Zarzuela, por cuarto año consecutivo el Hospital La Zarzuela obtiene el reconocimiento de TOP 20 dentro de su categoría: Hospitales privados grandes.

La Consellería de Sanidad de la Comunidad Valenciana adjudicó en septiembre de 2006 al consorcio Sanitas-Ribera Salud la concesión del Hospital de Manises. La inversión estimada durante el periodo de concesión asciende a 137,08 millones de euros. El plazo de concesión es de 15 años, prorrogables por cinco más. La obra se inició en Junio de 2007 y la inversión realizada durante el año 2006 y 2007 asciende a 22,9 millones de euros

Las empresas del Grupo dedicadas a la gestión de residencias para personas mayores, que se comercializan bajo la marca Sanitas Residencial, han continuado su crecimiento a lo largo de 2007 con la apertura de 3 nuevas residencias. A este crecimiento orgánico hay que añadir la adquisición de la empresa Euroresidencias Gestión S.A., en marzo de 2007, con 12 residencias abiertas y 4 proyectos en curso. Así, a 31 de diciembre, las empresas del Grupo gestionan 36 residencias y 7 proyectos en diferentes grados de ejecución. El total de plazas en funcionamiento al cierre del ejercicio es de 4.535 camas, lo que supone un incremento del 94% respecto al cierre del ejercicio anterior.

El volumen conjunto del negocio para Sanitas Residencial, ha supuesto para el ejercicio 2007 un incremento del 78% respecto al ejercicio 2006, pasando de una cifra de negocio de 42 Millones de euros en 2006 a 75 Millones de euros en el ejercicio 2007.

A lo largo de 2008 la marca Euroresidencias Gestión desaparecerá y toda la red de residencias se comercializará bajo la marca Sanitas Residencial.

El volumen del negocio para Sanitas Residencial, ha supuesto para el ejercicio 2006 un incremento del 11% respecto al ejercicio 2005, pasando de una cifra de negocio de 38 Millones de euros en 2005 a 42 Millones de euros en el ejercicio 2006.

Las empresas del Grupo dedicadas a servicios de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo, Previlabor, S.A. y Laborservis, S.A. fueron vendidas a SIGESAL en marzo de 2007.

La Fundación Sanitas continuó en 2007 generando conocimiento y promoviendo la investigación en el ámbito médico y social. Destacaron la concesión del XI Premio Sanitas al mejor Médico Interno Residente del año, la celebración de las Jornadas Biomed sobre los avances en Biotecnología, el estudio Fundación Sanitas sobre hábitos infantiles de alimentación y ejercicio físico, el desarrollo de la Cátedra Sanitas en Nuevas Tecnologías y Salud y un estudio de investigación sobre normativa y buenas prácticas en el ámbito sanitario, tanto público como privado, en varios países de la Unión Europea, que analiza al acceso a la sanidad de las personas con discapacidad.

Para los próximos años prevemos un crecimiento por encima del sector debido al buen posicionamiento de Sanitas en el sector de salud, intensificándose en áreas geográficas con productos a medida.

Durante el ejercicio 2007 no se han realizado actividades de investigación y desarrollo ni se han efectuado transacciones con acciones propias.

El 18 de diciembre de 2007 la Junta Extraordinaria y Universal de Accionistas de Especializada y Primaria L'Horta Manises, S.A. acordó la ampliación de capital social mediante la emisión de 150 mil acciones nominativas de 1 euro de valor nominal cada una y una prima de emisión de 19 euros por acción que asciende a una prima de emisión total de 2.850 miles de euros. Sanitas suscribió en enero de 2008 dicha ampliación en proporción a su participación por 22.500 acciones desembolsando 22,5 miles de euros de capital y 427,5 miles de euros de prima de emisión, resultando un desembolso total de 450 mil euros.

Con carácter general, la Sociedad únicamente realiza inversiones en activos calificados como aptos para la cobertura de provisiones técnicas por el artículo 50 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y respetando asimismo los límites de dispersión y diversificación de inversiones establecidos por el artículo 53 del mismo texto legal.

Las inversiones se destinan a la cobertura de las provisiones técnicas que en función de su volumen de primas deba tener constituidas la Sociedad. No obstante, pueden realizarse inversiones con fines distintos a la cobertura de provisiones técnicas en aquellas ocasiones en que, habiéndose cubierto las exigencias regulatorias de cobertura de provisiones técnicas, existan excedentes de efectivo. Incluso en este caso habrá de observarse la política de inversiones de la Sociedad en cuanto a activos aptos se refiere, si bien los límites de dispersión y diversificación podrán no ser observados en todas las ocasiones, siempre y cuando tan pronto como sea necesaria una reasignación de activos a la cobertura de provisiones técnicas los mismos sean nuevamente cumplidos.

En última instancia, de acuerdo con los términos del artículo 100.bis del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, es responsabilidad del Comité de Dirección de la Sociedad la implementación de las políticas de inversión.

Sanitas tiene establecidos mecanismos de minimización y control adecuados para el desarrollo de su actividad. A nivel de riesgos, Sanitas clasifica los mismos en sector, entorno, legal, financiero, operativo y sistemas a través del seguimiento trimestral de cada uno por medio de reporting a la matriz.

En los riesgos significativos, además de su revisión trimestral, se realiza un seguimiento por parte de la Dirección de la Compañía y el Consejo de BUPA.

14. Directorio

Sanitas responde

Las dudas del cliente son la mejor manera de conocer sus necesidades.

Sede social de la compañía Sanitas

C/ Ribera del Loira, 52
28042 Madrid
902 102 400

Compañías del Grupo

Sanitas Residencial

C/ Tuset, 5, 3ª planta
08006 Barcelona
902 195 229

Sanitas Hospitales

C/ Ribera del Loira, 52
28042 Madrid
902 102 400

Sanitas Servicios de Salud

C/ Ribera del Loira, 52
28042 Madrid
902 100 680

Direcciones regionales

Dirección territorial Noroeste

José Manuel Garay
Pza. de Orense, 7 y 8
15004 La Coruña
98 112 26 32

Dirección territorial Baleares

Juan Lis
C/ Barón de Pinopar, 11
07004 Palma de Mallorca
97 117 04 10

Dirección territorial Centro

Ignacio Salvatierra
C/ Ribera del Loira, 52
28042 Madrid
91 585 58 64

Dirección territorial Canarias

Ignacio Salvatierra
C/ Calderón de la Barca, 2
38005 Santa Cruz de Tenerife
92 224 38 49

Dirección territorial Sur

Jesús González-Aller
Avda. de Francisco Javier, 15, 4ª planta
41005 Sevilla
95 493 67 16

Dirección territorial Levante

Juan Lis
Paseo de la Alameda,
35 - 2ª planta
46023 Valencia
96 393 86 48

Dirección territorial Norte

José Manuel Garay
C/ Rodríguez Arias,
6-3º, Dto. 306
48008 Bilbao
94 605 02 23

Dirección territorial Cataluña y Aragón

Iñaki Peralta
C/ Tuset, 5, 3ª planta
08006 Barcelona
93 496 26 13

Hospitales

Hospital Sanitas La Zarzuela

C/ Pléyades, 25
28023 Madrid
91 585 80 00
91 585 80 33

Hospital Sanitas La Moraleja

C/ Pí y Margall, 81
28050 Madrid
902 200 288

Centros Sanitas multispecialidad

Centre Mèdic Sanitas-Robresa

C/ Balmes, 243 Bajos
08006 Barcelona
902 200 288

Milenium Centro Médico Costa Rica

Plaza José María Soler, 7
28016 Madrid
902 200 288

Centre de Rehabilitació Balmes

C/ Balmes, 107
08006 Barcelona
93 452 35 44

Milenium Centro de Salud de la Mujer

C/ Beatriz de Bobadilla, 9
28040 Madrid
902 200 288

Milenium Centro Médico Balmes

C/ Balmes, 111
08008 Barcelona
902 200 288

Milenium Centro Médico Murcia

C/ Pintor Sobejano, 6
30004 Murcia
96 827 50 22

Milenium Centro Médico Córdoba

Avda. Conde de Valledano, 8
14004 Córdoba
95 741 41 62

Milenium Centro Médico La Buhaira

Avda. Eduardo Dato, 23
41005 Sevilla
95 454 62 50

Milenium Centro Médico Nicasio Gallego

C/ Nicasio Gallego, 10
28010 Madrid
902 200 288

Milenium Centro Médico Valencia

Antigua Senda de Senent, 11
46023 Valencia
96 352 09 07

Milenium Centro Conde Duque

C/ Conde Duque, 21
28015 Madrid
902 200 288

Milenium Centro Médico Artaza

Avda. de Artaza, 26
48940 Leioa (Vizcaya)
94 491 60 61

Centros Sanitas dentales

Milenium Dental Centro Balmes

C/ Balmes, 249 Bajos
08006 Barcelona
93 292 05 10

Milenium Dental Centro Santa Eulàlia

C/ Unió, 45 (esquina Jacint Verdaguer)
08902 L'Hospitalet de Llobregat
(Barcelona)
93 298 01 63

Milenium Dental Centro Castelló

C/ Castelló, 60
28001 Madrid
91 432 42 43

Milenium Dental Centro Santa Hortensia

C/ Padre Claret, 1
(semiesquina C/ Santa Hortensia)
28002 Madrid
91 510 37 30

Milenium Dental Centro Avda. Mediterráneo

Avda. Mediterráneo, 9
28007 Madrid
91 434 22 33

Milenium Dental Centro Isaac Peral

C/ Isaac Peral, 4 - Entreplanta
28015 Madrid
91 550 04 76
91 550 04 78

Milenium Dental Centro Colombia

C/ Colombia, 53
28016 Madrid
91 353 29 08

Milenium Dental Centro Las Rosas

C/ Calabria frente a nº 9
(semiesquina con C/ Suecia)
28022 Madrid
91 760 92 00

Milenium Dental Centro Alcalá

C/ Alcalá, 339
28027 Madrid
91 406 51 85

Milenium Dental Centro Monforte de Lemos

Avda. Monforte de Lemos, 179
28029 Madrid
91 736 52 83

Milenium Dental Centro Avda. Moratalaz

Avda. Moratalaz, 125
28030 Madrid
91 437 54 35

Milenium Dental Centro Avda. San Luis

Avda. San Luis, 156
28033 Madrid
91 384 61 74

Milenium Dental Centro Ferrocarril

C/ Ferrocarril, 16
28045 Madrid
91 539 25 90

Milenium Dental Centro Sanchinarro

C/ Príncipe Carlos, s/n, semiesquina C/ María Tudor
28050 Madrid
91 750 10 70

Milenium Dental Centro Alcobendas

Paseo de la Chopera, 2
28100 Alcobendas (Madrid)
91 484 06 56

Milenium Dental Centro Majadahonda

C/ Puerto de los Leones, 6 Local
28220 Majadahonda (Madrid)
91 638 52 27

Milenium Dental Centro Pozuelo de Alarcón

C/ París, 1
28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)
91 714 05 23

Milenium Dental Centro Las Rozas

Travesía de Navalcarbón s/n
Edif. Tifán (Pol. Európolis)
28232 Las Rozas (Madrid)
91 640 83 01

Milenium Dental Centro Boadilla del Monte

Avda. Siglo XXI, 13
28660 Boadilla del Monte (Madrid)
91 633 96 14

Milenium Dental Centro Tres Cantos

Avda. de Viñuelas, 14 - 16
28760 Tres Cantos (Madrid)
91 806 01 64
91 806 01 65

Milenium Dental Centro Avda. de La Alcarria

Avda. de La Alcarria, 15, Local 1
28806 Alcalá de Henares (Madrid)
91 261 97 25

Milenium Dental Centro Alcorcón

C/ Zarza, 30 Bajo
28921 Alcorcón (Madrid)
91 642 57 48

Milenium Dental Centro Avda. de los Deportes

C/ Almería, 1 esquina Avda. de los Deportes
28935 Móstoles (Madrid)
91 665 57 45

Milenium Dental Centro Jovellanos

C/ Jovellanos, 6
29002 Málaga
95 236 61 15

Milenium Dental Centro Aljarafe

Avda. Universidad de Salamanca, 7
41930 Bormujos (Sevilla)
95 478 86 06

Milenium Dental Centro Indautxu

C/ Manuel Allende, 15
48010 Bilbao
94 421 20 21

Sanitas Residencial

Euroresidencias Alicante

Finca Santa Catalina, s/n
Partida L'Obrera, 8 - A
03110 Mutxamiel (Alicante)
96 595 51 95

Sanitas Residencial Mossèn Vidal i Aunós*

C/ Navarra, 12 - 26
08014 Barcelona
93 298 12 23

Euroresidencias Les Corts

C/ Evarist Arnús, 32
08014 Barcelona
93 411 47 00

Euroresidencias Sagrada Familia

C/ Castillejos, 256 - 258
08013 Barcelona
93 512 97 50

Sanitas Residencial Iradier

C/ Iradier, 5 (Bis)
08017 Barcelona
93 417 84 00

Sanitas Residencial Altanova

C/ Quatre Camins, 95
08022 Barcelona
93 434 35 00

Sanitas Residencial Provença

C/ Provença, 520
08025 Barcelona
93 433 41 80

Sanitas Residencial Bonaire

C/ Alt de Pedrell, 100 - 120
08032 Barcelona
93 433 56 33

Sanitas Residencial Sant Cugat*

C/ Santa Rosa, s/n
08190 Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
93 589 16 38

Sanitas Residencial Jaume Nualart*

C/ Anoia, s/n
08940 Cornellà de Llobregat (Barcelona)
93 471 01 60

Euroresidencias A Coruña

C/ Santo Tomás, 9
15002 La Coruña
98 190 32 95

Sanitas Residencial Gerunda

Avda. Lluís Pericot, 45 - 45 A
17003 Girona
97 248 30 40

Sanitas Residencial Miramón

Paseo de Miramón, 193
20009 San Sebastián (Guipúzcoa)
94 330 93 10

Sanitas Residencial Txindoki

Zubizketa, s/n
20210 Lazkao (Guipúzcoa)
94 380 55 92

Euroresidencias Marqueses de Linares

Avda. Marqueses de Linares, s/n
23700 Linares (Jaén)
95 360 63 80

Sanitas Residencial Ilerda

C/ Vic, 5 - 7
25005 Lleida
97 322 85 50

Sanitas Residencial Les Garrigues*

C/ Marius Torres, 7 - 9
25400 Les Borges Blanques (Lleida)
97 314 34 65

Euroresidencias El Viso

C/ Rodríguez Marín, 57
28002 Madrid
91 561 23 32

*Centro gestionado por Sanitas Residencial y propiedad del ICASS (Generalitat de Catalunya).

Sanitas Residencial La Florida

C/ del Valle de Toranzo, 3 - 5
28023 Madrid
91 740 03 86

Euroresidencias Mirasierra

C/ Nuria, 40
28034 Madrid
91 735 32 70

Euroresidencias Puerta de Hierro

C/ Alfonso Fernández Clausells, 2
28035 Madrid
91 398 00 17

Sanitas Residencial Arturo Soria

C/ Arturo Soria, 146
28043 Madrid
91 519 20 29

Euroresidencias La Moraleja

Avda. de la Vega, 20 - Arroyo de la Vega
28100 Alcobendas (Madrid)
91 490 37 70

Sanitas Residencial Almenara

C/ Colmenar, 2
28213 Colmenar del Arroyo (Madrid)
91 865 10 00

Sanitas Residencial Las Rozas

Avda. Atenas, 5
28290 Las Rozas (Madrid)
91 631 92 71

Sanitas Residencial Henares

C/ Miguel Delibes, 2
28806 Alcalá de Henares (Madrid)
91 830 35 11

Euroresidencias Getafe

Avda. Arcas del Agua, 15 Sector III
28905 Getafe (Madrid)
91 696 55 67

Sanitas Residencial El Mirador

Avda. Marcelo Celayeta, 144
31011 Pamplona
94 812 10 22

Sanitas Residencial Luz de Estella

C/ Santa Soria, 20
31200 Estella (Navarra)
94 854 69 00

Euroresidencias Vigo

Rua do Conde, 6
36210 Vigo (Pontevedra)
98 648 56 10

Euroresidencias Santander

C/ Santa Lucía, 51
39003 Santander
94 230 03 00

Sanitas Residencial Mas Camarena

Camino Viejo de Paterna, s/n
46117 Bétera (Valencia)
96 168 61 30

Sanitas Residencial Valladolid

Ctra. de Madrid, km. 167
47250 Mojados (Valladolid)
98 360 79 30

Sanitas Residencial Barakaldo

C/ Eguskiaguirre, 8
48902 Barakaldo (Vizcaya)
94 478 30 20

Sanitas Residencial Loramendi

Ctra. de Leioa - Unbe, 33
48950 Erandio (Vizcaya)
94 401 45 00

Euroresidencias Zaragoza

Avda. Cataluña, 1
50015 Zaragoza
976 20 53 80

Servicios de atención telefónica de Sanitas

Teléfonos de información, atención al cliente y autorización de servicios

902 102 400

Cita previa en

Hospital Sanitas La Moraleja

Milenium Centro Médico Costa Rica

Milenium Centro de Salud de la Mujer

Milenium Centro Conde Duque

Milenium Centro Médico Nicasio Gallego

Milenium Centro Médico Balmes

Milenium Centro Médico Valencia

902 200 288

Cita previa Hospital Sanitas La Zarzuela

902 151 560

Urgencias

902 103 600

Servicio corporativo

902 255 525

Sanitel

901 100 210

Servicio de atención personalizada al socio Sanitas Mundi

902 408 409

Sanitas 24 horas

902 106 102

Internet

En la página web de Sanitas puede obtener información sobre Grupo Sanitas.

La dirección es:

www.sanitas.es

www.gruposanitas.com

Nuestros portales:

sanitasresidencial.com

hospitalzarzuela.com

hospitalmoraleja.com

fundacionsanitas.org

medicos.sanitas.es

Ejemplares del Informe Anual 2007

Puede solicitarlos en:

Dirección de Comunicación Sanitas

C/ Ribera del Loira, 52

28042 Madrid

Tel. 91 585 83 54

dir.comunicacion@sanitas.es

Disponible en pdf en: www.gruposanitas.com

Informe Anual 2007