

Informe  
Responsabilidad  
Corporativa  
2005



## Acerca de esta memoria

Sanitas publica su primera memoria de sostenibilidad según los requisitos marcados por el modelo internacional Global Reporting Initiative (Guía 2002).

Con este informe, Sanitas quiere hacer patente su compromiso con el desarrollo sostenible y dotar de información útil y veraz a todos los colectivos interesados en las actividades de nuestra compañía.

Para ello, los responsables de los principales departamentos de nuestra organización hemos creado un grupo de trabajo dirigido a identificar los elementos de los que depende más estrechamente nuestro éxito.

Esta memoria ha sido elaborada gracias a la colaboración de todas las áreas de la empresa y al asesoramiento externo de la Fundación Entorno - Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible.

## Alcance

Compañía: Sanitas Seguros y Sanitas Residencial.

Geográfico: España y Portugal

Temporal: 2005

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

Limitaciones: prevención riesgos laborales y diversificación quedan fuera del alcance de esta memoria.

## Persona de contacto

Yolanda Erburu

Dirección de Comunicación

yerburu@sanitas.es

# Índice



# Índice

- 4 Carta del consejero delegado
- 6 Quiénes somos, perfil de la organización
  - 1 Visión, misión, valores
  - 2 Estructura de grupo
  - 3 Actividades y mercados
  - 4 Principales cifras
  - 5 Gobierno corporativo y organizador
- 16 Nuestra contribución al desarrollo sostenible
- 24 Equipo humano: compromiso y coherencia
  - Motivación. La mejor garantía de nuestro éxito
  - Coherencia. El reflejo de nuestros valores
  - Profesionalidad. Mejorando día a día
  - Confianza. Compromiso mutuo
- 38 Accionistas: valor y rentabilidad
  - Análisis y evaluación continua
  - Riesgos, estrategias y controles
  - Competitividad. Liderazgo y crecimiento
  - Gestión eficaz. Altos estándares de calidad
- 48 Socios: satisfacción y comodidad
  - Servicio integral de calidad
  - La mejor cobertura y comodidad
  - Seguridad. Prevención y garantía
  - Rapidez y eficacia. Innovando para ti
- 58 Colaboradores: profesionalidad y eficacia
  - Trabajamos con los mejores
  - Aseguramos tu salud a través de los mejores profesionales
  - Principios compartidos
  - Comunicación, capacitación y apoyo en la gestión
- 68 Proveedores: beneficio mutuo
  - Optimización. Gestión centralizada
  - Compromiso y control
  - Extensión de nuestros principios
- 74 Sociedad: contribución y solidaridad
  - Respeto y diálogo. Compartiendo inquietudes
  - Compromiso con la salud de todos
  - Mejora de la sanidad
- 86 Índice de contenidos GRI

# Carta del consejero delegado



Tiene usted en sus manos la primera memoria de Responsabilidad Corporativa de Sanitas. Lo primero que quiero manifestar es que estamos orgullosos de ella. Sólo las compañías que han pasado por la misma experiencia conocen el esfuerzo que hay que hacer para sacar a la luz por primera vez una publicación de estas características. El trabajo de definición, coordinación, asunción de conceptos y búsqueda y tratamiento de los datos, en una organización que hasta la fecha no tenía plenamente interiorizada la necesidad de informar sobre determinados aspectos de su actividad, sólo puede calificarse de improbable.

Creo que ha valido la pena. Esta memoria supone un salto cuantitativo y cualitativo en nuestro compromiso con el principio de transparencia, que forma parte del marco de valores de Sanitas y que está incluido en nuestro Código de Conducta Profesional. Para nosotros, la transparencia, en tanto que reflejo de una cultura corporativa abierta, es un concepto que tiene repercusiones positivas tanto internas (para nuestros empleados) como externas (para nuestros socios y los demás grupos de interés).

Esta primera Memoria de Responsabilidad Corporativa da cumplimiento a esos objetivos. A partir de ahora, nos conocemos más a nosotros mismos, incluso en aspectos y vertientes en los que, como organización, apenas si habíamos reparado. Somos más conscientes de nuestros avances, y también de nuestras lagunas, lo cual es una condición imprescindible para progresar.

También sabemos mejor lo que estamos ofreciendo a los colectivos con los que nos relacionamos (el equipo humano, los accionistas, los clientes, los médicos colaboradores, los proveedores, el medio ambiente, las comunidades locales y la sociedad en su conjunto) y en qué medida estamos dando respuestas adecuadas a sus necesidades. Porque ésta es, en última instancia, la gran pregunta que esta memoria intenta contestar: ¿Qué está haciendo Sanitas por sus grupos de interés? Nuestro concepto de la Responsabilidad Corporativa se basa en mejorar nuestras relaciones con esos colectivos y establecer un modelo de comunicación activa con ellos que nos permita intercambiar opiniones y experiencias. El objetivo es, además, que esa política no sea un hecho aislado ni una operación cosmética, sino que se convierta en un estándar dentro de la práctica empresarial de la compañía.

Son ideas que, de una u otra manera, ya formaban parte de nuestra cultura corporativa. A lo largo de su historia, Sanitas ha emprendido numerosas iniciativas para integrar sus intereses con los de sus grupos de interés y la sociedad en su conjunto. En esta publicación lo que hemos hecho ha sido racionalizarlas y sistematizarlas. Sabemos que es un paso importante, porque da visibilidad a nuestra forma de entender las cosas, y también porque nos sirve de estímulo para mejorar y marcarnos objetivos ambiciosos. En definitiva, esta memoria nos permite seguir avanzando en emprender un camino que no tiene vuelta atrás: el del progreso continuo hacia un modelo de compañía cada vez más consciente de sus responsabilidades con los ciudadanos.

Muchas gracias a todos los que han participado en su elaboración por ayudar a comprendernos mejor a nosotros mismos y a todos los que nos rodean.



Pablo Juantegui  
Consejero delegado



## ¿Quiénes somos?

Una instantánea de lo que hacemos, dónde estamos y cuáles son los resultados



## Perfil de la organización

Sanitas, fundada en 1954, se dedica a los seguros de asistencia sanitaria y dispone de una red de servicios con 21.000 profesionales y especialistas de la salud, además de 450 clínicas y centros médicos.

En 2002 amplió sus actividades y adquirió la compañía especializada en servicios a personas mayores, Sanitas Residencial. En la actualidad, cuenta con 21 residencias para atención a mayores.

Los más de 50 años de experiencia de Sanitas en España son a la vez una garantía y un testimonio de excelencia en la calidad asistencial. 1,55 millones de socios nos avalan.

¿Por qué se les llama socios? A nuestros clientes les llamamos socios porque lo son. Su satisfacción y comodidad es también la nuestra.

Quiénes somos

## Visión, misión, valores

### Visión

Grupo Sanitas tiene en sus manos la base de la salud de sus socios. 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 y constituyen la forma en la que se nos percibe y cómo desarrollamos nuestra actividad:

#### Cuidado

La atención y el cuidado es el centro de nuestra actividad. Nuestra actitud permanente de esfuerzo e interés en el bienestar y la salud de nuestros socios nos hace diferentes.

#### Humanidad

Nos movemos en un mundo de valores humanos y emociones individuales. Siempre con una actitud de cercanía, nos esforzamos en respetar la individualidad, privacidad y dignidad de cada persona, respondiendo al mismo tiempo a sus necesidades de un modo cálido, amable y accesible.

#### Confianza

Trabajamos continuamente por seguir siendo la marca más creíble dentro del sector. Y lo conseguimos con nuestros valores éticos, nuestra profesionalidad, nuestra búsqueda de la calidad, y persiguiendo siempre el interés de los socios y de la sociedad.

### Misión

La misión del Grupo Sanitas consiste en ser líder en la sanidad privada en España. Esto significa estar preparado para ofrecer siempre la mejor calidad en el servicio, con equipos y tecnología de vanguardia y los mejores profesionales

### Compromiso

Nuestro compromiso es escuchar a nuestros socios y poner a su disposición todos nuestros conocimientos y experiencia en respuesta a sus deseos de salud y bienestar.

### Dedicación

Nuestra pasión es ofrecer el mejor servicio posible buscando siempre superar las expectativas de los socios. Para ello, trabajamos constantemente por ser los primeros en mejorar los servicios de salud.

### Responsabilidad

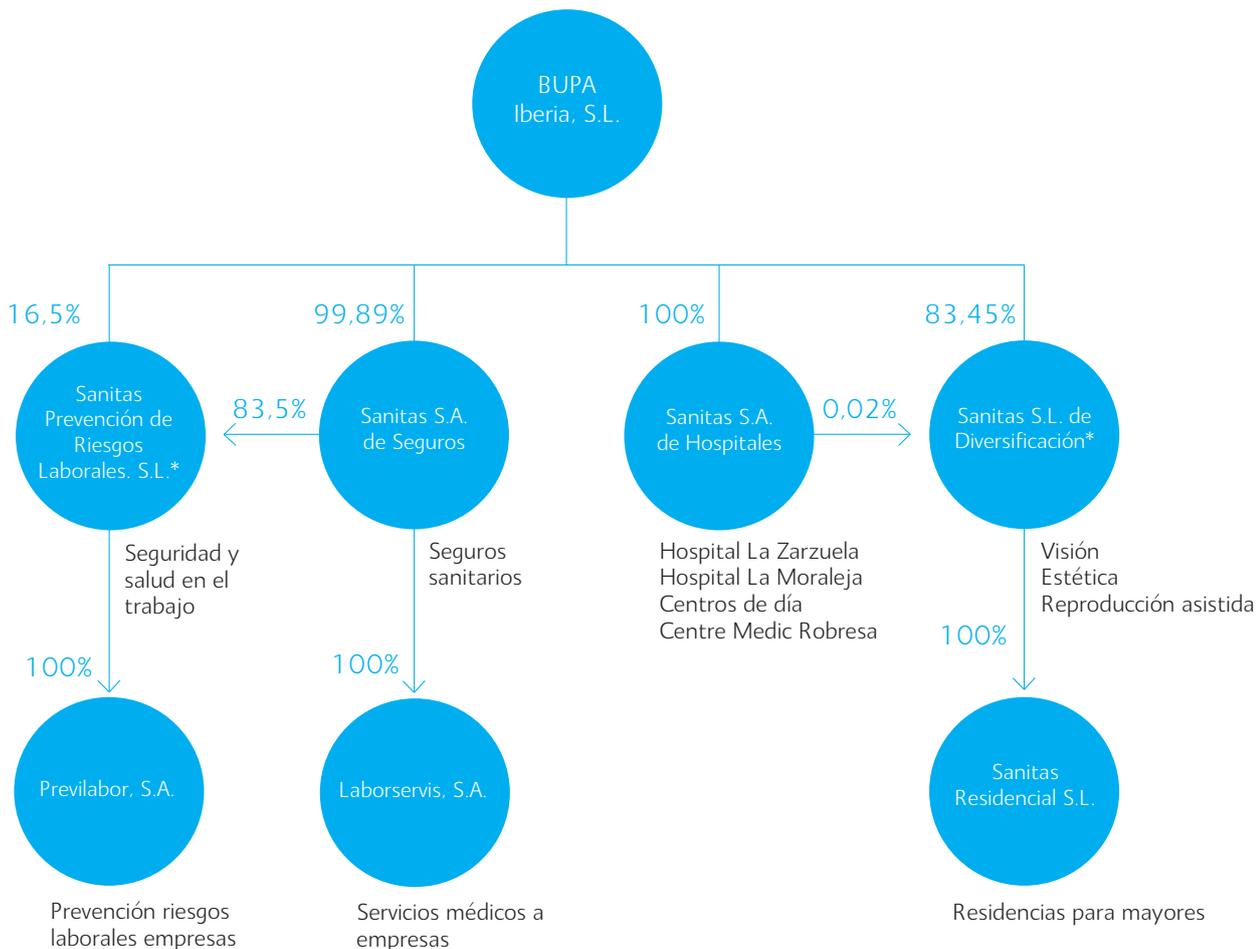
Cada uno de nosotros tiene la capacidad y la voluntad de contribuir al bienestar y la salud de nuestros socios. Por ello, todos somos responsables de nuestras acciones. El fin último es ofrecer un servicio diferenciado y mejor.

# Quiénes somos

## Estructura y accionariado

### Parte del grupo internacional BUPA

En 1989, Sanitas se integró en el grupo británico BUPA (British United Provident Association). BUPA es el mayor grupo privado del Reino Unido en el sector de cuidado de la salud y cuenta con 8,2 millones de clientes en 190 países. Sus actividades principales son los seguros sanitarios, los hospitales, la asistencia a personas mayores y a jóvenes discapacitados, la prevención de riesgos laborales y los servicios de guarderías infantiles. BUPA no tiene ánimo de lucro y los beneficios derivados de su actividad empresarial se reinvierten íntegramente en la mejora de sus servicios.



\* Sanitas Prevención Riesgos Laborales, S.L., Sanitas S.A. de Hospitales y Sanitas S.L. de Diversificación quedan fuera del alcance de esta memoria.

Quiénes somos

## Distribución geográfica

Sanitas Seguros presta sus servicios a través de una red propia de 186 oficinas en las que atiende a sus socios para tramites administrativos o de consultas. Cuenta además con 450 centros médicos y 21.000 especialistas en el cuidado de la salud. Sanitas Residencial dispone, por su parte, de 21 residencias (15 propias y 6 que gestiona para otras entidades), en las que trabajan más de 1.400 empleados.

### Distribución de oficinas de Sanitas Seguros y residencias de Sanitas Residencial en 2005



#### Tipo de centros

- Ⓐ Oficina colaboradora
- Ⓑ Punto de venta
- Ⓒ El Corte Inglés / Hipercor
- Ⓓ Residencias gestionadas por Sanitas Residencial
- Ⓔ Oficinas Sanitas

### DT 1 Cataluña / Aragón

La Rioja	Aragón	Cataluña
<b>a</b> La Rioja	<b>a</b> Teruel	<b>a</b> Girona
	<b>c</b> Zaragoza	Mataro
	<b>b</b> Huesca	Sabadell
	<b>e</b> Zaragoza	Tarrasa
		Reus
		Tortosa
		Lleida
		<b>c</b> Girona
		Barcelona
		<b>b</b> Sant Cugat del Vallès
		El Vendrell
		<b>d</b> Girona
		Barcelona (4)
		Lleida
		Les Borges Blanques
		Cornellà de Llobregat
		Sant Cugat del Vallès
		<b>e</b> Barcelona (3)
		Tarragona

### DT 2 Sur

Andalucía	Extremadura
<b>a</b> Huelva	<b>a</b> Cáceres
Cádiz	Badajoz
Jerez de la	<b>c</b> Badajoz
Frontera	<b>b</b> Plasencia
Ceuta	
Algeciras	
Fuengirola	
Estepona	
Torremolinos	
Jaén	
Granada	
Almería	
<b>c</b> Badajoz	
Huelva	
Sevilla	
Málaga	
Cádiz	
Jaén	
Granada	
<b>e</b> Sevilla	
Córdoba	
Málaga	
Marbella	

### DT 3 Noroeste

Galicia	Asturias	Castilla y León
<b>a</b> La Coruña	<b>a</b> Gijón	<b>a</b> León
Ferrol	Oviedo	<b>c</b> León
Santiago		Burgos
Pontevedra		Valladolid
Lugo		
Orense		<b>d</b> Mojados
<b>c</b> La Coruña		<b>e</b> Salamanca
Vigo		Valladolid
<b>e</b> La Coruña (2)		

### DT 4 País Vasco

Cantabria	Navarra	País Vasco
<b>c</b> Santander	<b>d</b> Pamplona	<b>a</b> San Sebastián
	Estella	<b>c</b> Bilbao
		Vitoria
		San Sebastián
		<b>d</b> Barakaldo
		San Sebastián
		Erandio
		<b>e</b> Bilbao (2)
		Vitoria

### DT 5 Centro

Madrid	Castilla y León	Castilla-La Mancha
<b>a</b> Madrid (4)	<b>a</b> Segovia	<b>a</b> Guadalajara
Móstoles	Ávila	Talavera
Leganés		Cuenca
Torrejón		Ciudad Real
Tres Cantos		Tomelloso
Getafe		Puertollano
Fuenlabrada	<b>d</b> Madrid	<b>e</b> Toledo
Rivas	Alcalá de Henares	
Boadilla	Colmenar del	
Torrelodones	Arroyo	
Collado Villalba	Las Rozas	
<b>b</b> Madrid	<b>e</b> Madrid (3)	
Pinto	Alcalá de Henares	
	Majadahonda	
	Alcobendas	
	Alcorcón	
	Pozuelo de Alarcón	

### DT 6 Levante

Comunidad Valenciana y Murcia
<b>a</b> Castellón
Albacete
Denia
Javea
Alcoy
Villena
Elda
Elche
Lorca
Cartagena
<b>c</b> Valencia
Alicante
Murcia
<b>b</b> Gandia
Torrente
<b>d</b> Valencia
<b>e</b> Valencia
Alicante
Murcia (2)

### DT 7 Baleares

Islas Baleares	
<b>a</b> Mahón	<b>c</b> Palma de Mallorca
Ciudadella	
Ibiza	<b>e</b> Palma de Mallorca (2)

### DT 8 Canarias

Islas Canarias	
<b>a</b> Playa del Inglés	<b>b</b> Los Cristianos
	Candelaria
<b>c</b> Playa del Inglés	<b>e</b> Las Palmas de Gran Canaria
Santa Cruz de Tenerife	Santa Cruz de Tenerife

#### Tipo de centros

- a** Oficina colaboradora
- b** Punto de venta
- c** El Corte Inglés / Hipercor
- d** Residencias gestionadas por Sanitas Residencial
- e** Oficinas Sanitas

## Quiénes somos

# Actividades y mercados

Sanitas Seguros desarrolla su actividad dentro del ámbito de los seguros de asistencia médica privada, tanto para particulares como para clientes corporativos. Sanitas Residencial se dedica a la gestión de residencias de atención a las personas mayores.

### Principales productos de Sanitas Seguros

Esta información puede ser ampliada en el Informe Anual 2005 y en [www.isanitas.com](http://www.isanitas.com)

#### Seguros de salud

Producto	Descripción	Principales coberturas											
Sanitas Multi	Asistencia sanitaria por cuadro médico	●	●	●	●							●	
Sanitas Mundi	Seguro mixto de reembolso que da acceso a los mejores profesionales de España y resto del mundo	●	●	●	●		●						●
Sanitas Familia	Coberturas específicas que cada familia precisa					●		●	●	●			
Sanitas Dental	La cobertura dental más completa												
Sanitas Básico	Consultas médicas en España	●											
Sanitas Esencial	Seguro de asistencia quirúrgica	●		●									
Sanitas Autónomos	Asistencia médica a la medida para trabajadores autónomos									●			
Sanitas Health Plan	Seguro médico en España pensado para personas extranjeras	●			●								
Sanitas Estudiantes	Diseñado para los jóvenes durante su estancia en el extranjero											●	●
Sanitas Oro	Para mayores de 60 años, un servicio basado en un equipo de especialistas dirigido siempre por un Médico Asesor de Salud	●		●				●	●				

Urgencias en el extranjero	Sanitas 24h	Cobertura desempleo / incapacidad temporal	Teleasistencia	Indemnización por accidentes u hospitalización	Desplazamiento de un familiar o asesor jurídico
Homeopatía (1)	Segunda opinión médica	Servicio Mundicita	Ayuda a mayores	Envío de medicamentos	Psicología clínica

(1) Segmentos de socios particulares.

#### 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

## Quiénes somos

# Principales cifras

En 2005, Sanitas Seguros superó el 16% de cuota de mercado y se consolidó como la segunda compañía del sector de seguros de salud en España. En la actividad de asistencia a personas mayores, los 21 centros gestionados por Sanitas Residencial la sitúan como cuarto operador en el mercado nacional.

### Principales magnitudes del negocio de Sanitas Seguros

Esta información puede ser ampliada en el Informe Anual 2005 y en [www.isanitas.com](http://www.isanitas.com)

	2002	2003	2004	2005
Número de socios Sanitas Seguros <sup>1</sup>	1,30	1,36	1,44	1,55
Empleados <sup>2</sup>	657	667	682	741
Facturación por primas <sup>3</sup>	517	575	652	726
Beneficio neto <sup>3</sup>	39	41	50	64
Fondos propios <sup>4</sup>	206.982	247.995	262.538	270.877
Reservas <sup>4</sup>	150.207	189.651	230.664	245.207
Capital <sup>4</sup>	17.331	17.331	17.331	17.331
Deuda <sup>4</sup>	37.654	53.397	67.139	78.380
Inversiones materiales y financieras <sup>3</sup>	62,8	37,2	22,1	37,2

<sup>1</sup> Millones

<sup>2</sup> En número

<sup>3</sup> Millones de euros

<sup>4</sup> Miles de euros

### Principales magnitudes del negocio de Sanitas Residencial

Esta información puede ser ampliada en el Informe Anual 2005 y en [www.isanitas.com](http://www.isanitas.com)

	2002	2003	2004	2005
Plazas residentes en Sanitas Residencial <sup>1</sup>	1.451	2.120	2.408	2.408
Empleados <sup>1</sup>	684	1.001	1.151	1.410
Fondos propios <sup>2</sup>	ND	6.346	6.375	7.186
Reservas <sup>2</sup>	ND	3.090	3.729	3.678
Capital <sup>2</sup>	ND	6.300	6.300	6.300
Deuda <sup>2</sup>	ND	62.915	36.932	41.755
Inversiones materiales y financieras <sup>2</sup>	ND	57.136	36.867	41.006

<sup>1</sup> En número

<sup>2</sup> Miles de euros

### Ventas por tipos de actividad

Millones de euros

	2002	2003	2004	2005
Sanitas Seguros.	517	575	652	726
Sanitas Hospitales	66,3	71,4	75,7	83,0
Servicios de Salud	4,9	5,8	6,8	8,0
Sanitas Residencial	17,0	25,8	33,7	37,7

# Quiénes somos

## Gobierno corporativo y organización

### Consejo de administración de Sanitas a 31 de diciembre de 2005

Cargo	Nombre	Condición
Presidente	John de Zulueta Greenebaum (en representación de Point Lobos, S.L.)	Independiente
Consejero delegado	Pablo Juantegui Azpilicueta	Ejecutivo
Consejero	Peter Akesson	Ejecutivo
Consejero	José Ramón Álvarez-Rendueles (en representación de Alvarvil, S.A)	Independiente
Consejera	Valerie Gooding	Ejecutivo
Consejero	Dean Holden	Ejecutivo
Consejero	Raymond King	Ejecutivo
Consejera	Isabel Linares Liébana	Ejecutivo
Consejero	Evaristo Prieto de la Fuente	Ejecutivo
Consejero	Julián Ruiz Ferrán	Ejecutivo
Secretaria no consejera	Mónica Paramés García-Astigarraga	

### Comité ejecutivo

#### Sanitas Seguros

Consejero delegado  
Pablo Juantegui Azpilicueta

Directora general adjunta  
Isabel Linares Liébana

Director ejecutivo financiero  
Peter Akesson

Director ejecutivo de gestión asistencial  
Gabriel Beláustegui

Director ejecutivo de gestión hospitalaria  
Enrique Catalán López

Director ejecutivo de clientes  
Iñaki Ereño Iribarren

Directora ejecutiva de recursos humanos  
Coral González Manteca

Director ejecutivo de marketing  
Javier Herrero-Velarde Exner

Director ejecutivo de sistemas de información  
Evaristo Prieto de la Fuente

Director ejecutivo médico  
Julián Ruiz Ferrán

Director ejecutivo comercial  
José Manuel Sánchez Ruiz

#### Sanitas Residencial

Director general  
Domènec Crosas López

## Buen gobierno

Estamos consolidando prácticas de buen gobierno corporativo en todas las sociedades del grupo Sanitas. Los empleados en puestos de responsabilidad y los miembros del Consejo de Administración cumplimentan 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.



## ¿Cómo entendemos la responsabilidad corporativa?

El objetivo es que la sostenibilidad sea un valor profundamente arraigado en el día a día de nuestra gestión empresarial





## Nuestra contribución al desarrollo sostenible

En Sanitas estamos comprometidos con la sociedad en la que desarrollamos nuestra actividad. Sobre la base de la creación de valor, orientamos nuestros esfuerzos a generar resultados positivos en todos los colectivos con los que nos relacionamos.

# Nuestra contribución al desarrollo sostenible



Creemos que la empresa, como organización productiva, tiene una responsabilidad hacia la sociedad en la que trabaja.

El comportamiento responsable de Sanitas Seguros y Sanitas Residencial se explica desde su doble condición de pieza del tejido empresarial español y elemento clave del sistema sanitario del país. Esa filosofía nos hace estar firmemente comprometidos con el objetivo de mejorar nuestras relaciones con los diferentes grupos de interés.

Desde este punto de vista, definimos la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa como el conjunto de actividades que emprende una empresa y que, más allá de la propia creación de negocio, buscan generar un efecto positivo en los numerosos colectivos o grupos de interés con los que interactúa: accionistas, empleados, clientes, entorno medioambiental, médicos colaboradores, proveedores, comunidades locales y sociedad en general.

La aspiración es que la sostenibilidad se convierta en un estándar dentro de nuestra práctica empresarial. Ello equivale a decir que no queremos que sea un mero activo de imagen sino que constituya una parte fundamental del funcionamiento de la compañía.

Precisamente por ello, orientamos nuestros esfuerzos y nuestras políticas a la mejora de la relación con estos grupos y con la sociedad en general, siempre sobre la base de la creación de valor económico, la protección del medio ambiente y el cuidado de nuestros empleados. Esta forma de pensar y de actuar es nuestra mejor contribución al desarrollo sostenible.

Esta memoria de sostenibilidad da cuenta de nuestras actuaciones en la materia. No obstante, antes de entrar en el detalle de su contenido, el lector puede encontrar en esta sección una guía de lectura de la misma.

Con ella, pretendemos presentar de un vistazo nuestros compromisos más importantes en relación con cada grupo de interés, las principales respuestas que ofrecemos para alcanzar esos objetivos y algunos indicadores para refrendar el grado de éxito en conseguirlo.

## Equipo humano

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2005
Hacen funcionar la compañía	<b>01</b> Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Política retributiva basada en objetivos</li> <li>• Conciliación familiar</li> <li>• Plan de carrera/promoción</li> <li>• Igualdad y no discriminación</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>	<p>El porcentaje de empleados con contrato temporal en Sanitas Seguros fue del 5%. <b>La temporalidad en Sanitas Residencial cayó por cuarto año consecutivo.</b></p> <p>La retribución del 77% de los empleados de Sanitas Seguros se vinculó a objetivos. El sistema de retribución por objetivos se implantó en Sanitas Residencial. El plan de pensiones de la compañía beneficia ya al 100% de la plantilla de Sanitas Seguros.</p> <p><b>2.520 horas para lactancia. Un 4% de los empleados disfrutaron de jornada reducida en Sanitas Seguros.</b> Implantación del programa Sanitas Movilidad, que introduce el modelo de teletrabajo.</p> <p>Un <b>7% de los empleados</b> de Sanitas Seguros fueron <b>promocionados</b>.</p> <p>El 18% de los puestos del comité ejecutivo de Sanitas Seguros está ocupado por mujeres y el ratio indicador de equidad o no discriminación en la retribución de mujeres / hombres en el propio comité ejecutivo se sitúa en torno al 5%.</p> <p>En Sanitas Residencial, el <b>62% de los puestos directivos</b> está ocupado por <b>mujeres</b>.</p> <p>El índice de satisfacción de los empleados de Sanitas Seguros es de 67,7 sobre 100. En Sanitas Residencial, la tasa es del 72,5%.</p>
Son transmisores de valores e imagen	<b>02</b> Coherencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios de actuación</li> </ul>	<p><b>El Código de conducta profesional se entregó a todos los empleados</b> y se estableció un procedimiento para recibir sugerencias sobre el mismo.</p>
Determinantes para conseguir el mejor servicio	<b>03</b> Profesionalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación y capacitación</li> </ul>	<p>En Sanitas Seguros se impartieron <b>33 horas de formación por empleado</b>. En Sanitas Residencial fueron 6 horas.</p> <p><b>La eficacia y buen trato de los empleados</b> fue destacada por nuestros clientes con una nota de <b>8,1 sobre 10</b>. En el caso de Sanitas Residencial, la valoración de residentes y familiares sobre el trato de nuestros empleados fue de 5,5 sobre 7.</p>
Manejan información sensible	<b>04</b> Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de datos confidenciales</li> <li>• Salud y prevención de riesgos laborales</li> </ul>	<p><b>Perfeccionamiento de los sistemas de gestión</b> de datos confidenciales y planes de formación y de información a los empleados.</p> <p>En 2005 se revisaron las evaluaciones de riesgos de todos nuestros centros de trabajo y se <b>planificaron acciones preventivas</b> o correctoras.</p>

## Accionistas

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2005
Marcan las líneas estratégicas de la compañía	<b>01</b> Análisis y evaluación continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control del riesgo, credibilidad y transparencia</li> </ul>	<p>Superación de las auditorías financiera, LOPD e interna de BUPA.</p> <p><b>Certificación de sistemas de calidad y de medio ambiente en distintas actividades,</b> centros médicos y residencias de mayores.</p>
Establecen objetivos de rentabilidad	<b>02</b> Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo</li> <li>Crecimiento</li> <li>Adaptación</li> </ul>	<p><b>Incremento en un 12,4% del volumen de primas</b> netas en Sanitas Seguros. La cuota de mercado en el sector de seguros médicos fue del 16,3% y se situó en casi el 6% en el de atención a personas mayores*.</p> <p><b>Aumento en un 28,2% de los beneficios</b> de Sanitas Seguros.</p> <p>Sanitas Seguros fue la compañía con un mayor índice de reconocimiento espontáneo (28%) y sugerido (90%) entre el total de población.</p> <p><b>8 nuevos centros Milenium. Apertura del nuevo Hospital Sanitas La Moraleja. Un 7,2%</b> más de clientes privados de Sanitas Seguros. El negocio de residencias para mayores creció un 12%.</p> <p>Nuevas coberturas de Psicología clínica y Homeopatía.</p>
Evalúan periódicamente la eficacia de nuestra gestión	<b>03</b> Gestión eficaz	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de nuestra actividad según los máximos estándares de calidad</li> </ul>	15 residencias certificadas en ISO 9001

\*Cuota de mercado considerando únicamente los 20 primeros operadores del sector.

## Colaboradores

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2005
Determinantes para conseguir el mejor servicio	<b>01</b> Trabajar con los mejores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acreditación y evaluación de calidad</li> <li>Satisfacción</li> </ul>	<p>Se realizaron 1.573 evaluaciones de centros médicos. El 87% de los centros superaron la evaluación inicial cubriendo más del 60% de los requisitos.</p> <p><b>El índice de satisfacción de los profesionales médicos aumentó hasta 7,6 sobre 10.</b> El 77% de los médicos consideró que el proceso de liquidaciones fue bueno o muy bueno.</p>
Son transmisores de los valores y la imagen de la compañía	<b>02</b> Principios compartidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación y apoyo a la gestión</li> </ul>	<p><b>1.790 médicos formados, 140.000 euros</b> dedicados a este concepto.</p> <p><b>6.477</b> terminales on-line instalados para médicos.</p>

## Socios

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2005
Altas expectativas, buscan un servicio integral	<b>01</b> Servicio de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplia red</li> <li>• Servicios de alto valor añadido</li> <li>• Calidad de servicio</li> <li>• Preautorizaciones</li> </ul>	<p><b>Apertura de 8 nuevas oficinas</b></p> <p>Número de servicios gestionados a través del servicio telefónico de urgencias: ambulancias, 22.575; médicos, 81.966; ATS, 25.442; Sanitas 24h, 74.668.</p> <p><b>8,1 sobre 10 en el índice de satisfacción del cliente</b>, 69% de las citas en menos de 5 días hábiles. 84,4% de satisfacción de residentes y familiares en Sanitas Residencial.</p> <p><b>Proyecto de liberalización de autorizaciones de servicios Sanitas tiene un total de 12 millones de servicios que se pueden realizar</b>, de los que 700.000 necesitan autorización previa de la compañía para realizarse. La compañía se ha marcado el objetivo de liberalizar un 25% de esos servicios en 2006, con objeto de evitarle al socio trámites administrativos.</p>
	<b>02</b> Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intimidad del cliente</li> <li>• Defensa de intereses</li> <li>• Gestión responsable</li> </ul>	<p>Planes de formación e información a los empleados para mejorar los mecanismos de protección de datos confidenciales. El 70 % de las plazas para residentes están ubicadas en habitaciones individuales.</p> <p>129 casos tramitados por el Defensor del Asegurado. El 33% de las resoluciones fueron a favor del socio.</p> <p><b>72 toneladas de residuos hospitalarios y otros residuos peligrosos gestionados.</b></p>
	<b>03</b> Rapidez y eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación</li> </ul>	<p><b>www.isanitas.com</b> es la página web de referencia en el sector. En 2005 fue la primera compañía del ranking de Cap Gemini Ernst &amp; Young sobre aseguradoras de salud por la calidad de su página web. El número de pólizas tramitadas a través de Internet se incrementó un 42% y representó el 14% de altas totales.</p>

## Proveedores

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2005
Garantizan la provisión de suministros y servicios para el buen funcionamiento de la actividad	<b>01</b> Optimización	<ul style="list-style-type: none"><li>• Profesionalización de la gestión de compras</li></ul>	<b>98% de contratos</b> pagados según lo acordado. Cumplimiento de objetivos de contención de costes y centralización.
Eslabón clave para el cumplimiento de las políticas ambientales, sociales y de calidad	<b>02</b> Compromiso y control	<ul style="list-style-type: none"><li>• Extensión de la responsabilidad</li></ul>	Convenio con Fundosa para la adquisición de bienes y servicios por un importe de 500.000 € en los Centros Especiales de Empleo de la ONCE. Sanitas Residencial tiene un contrato específico con la empresa FLISA, propiedad de Fundosa, dedicada a actividades de lavandería.



## Sociedad

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2005
Nuestros hospitales tienen un impacto directo en las comunidades locales	<b>01</b> Respeto y diálogo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación continua</li></ul>	13.019 reclamaciones recibidas y gestionadas
La sociedad se beneficia de nuestros esfuerzos por contribuir a la mejora de la sanidad y la salud en general	<b>02</b> Compromiso con la salud de todos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Colaboración con la sanidad pública</li><li>• Apoyo a la investigación y docencia médica</li><li>• Responsabilidad social</li><li>• Fomento de prácticas saludables</li></ul>	<p><b>Sanitas absorbió el 0,41% del sistema de salud.</b> 813 plazas concertadas en las residencias de mayores ofrecidas a las administraciones públicas</p> <p><b>231.082 euros dedicados a cursos, becas, premios, publicaciones y seminarios.</b> 301 alumnos de geriatría y otras disciplinas relacionadas realizaron prácticas en las residencias de Sanitas en 2005.</p> <p>Acuerdo de colaboración con la Fundación ONCE y el CERMI para el diseño de productos adaptados a personas discapacitadas. Se crea el Programa de Discapacidad de Sanitas y se lanza Sanitas Accesible, el primer seguro para discapacitados por lesión medular adquirida. Para dar cobertura al nuevo producto se crea una red de 14 centros médicos accesibles. Las tiendas de los hospitales Sanitas están gestionadas por Fundosa. Esta misma organización también gestiona las lavanderías de Sanitas Residencial. Creación de una planta de lesionados medulares en la residencia Sanitas Residencial Mas Camarena en Valencia.</p> <p>Las diferentes webs de Sanitas, que incluyen amplias secciones sobre contenidos de salud y prevención, registraron un promedio de <b>173.700 usuarios únicos al mes.</b></p>





## ¿El equipo es una pieza clave?

Para nosotros, desde luego. Porque no sólo nos importan las cosas que se hacen, sino cómo se hacen. Nuestra gente es la mejor garantía del éxito de la empresa.



## Equipo humano: compromiso y coherencia

El esfuerzo y la motivación del equipo humano son factores imprescindibles para la buena marcha de la compañía. Sanitas pone los medios para que, en un clima de compromiso y confianza mutua, los empleados desarrollen todo su potencial profesional y personal.

### Perfil

#### Motivación

Estabilidad laboral

#### Coherencia

Código de actuaciones profesionales

#### Profesionalidad

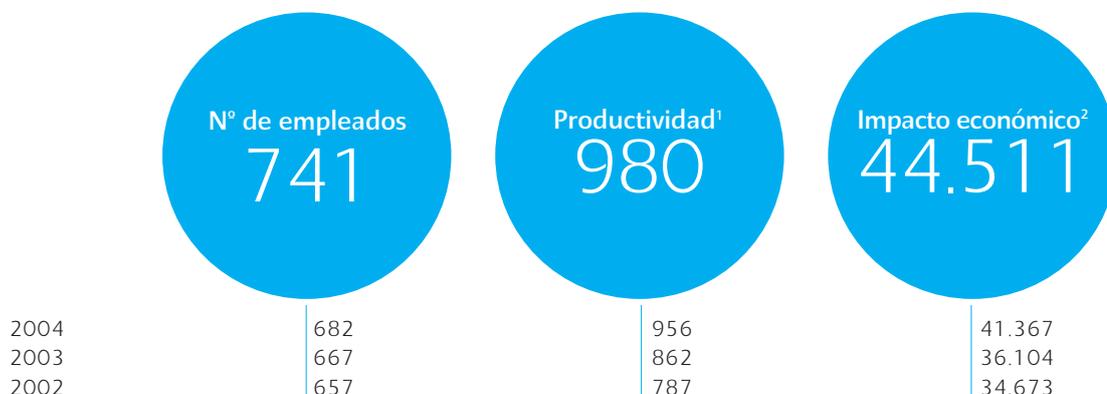
33 horas de formación por empleado

#### Confianza

Planificación de acciones preventivas

# Perfil

## Sanitas Seguros en 2005



<sup>1</sup> Facturación en miles de €/ empleado

<sup>2</sup> Costes de personal en miles de €

## Resumen de este capítulo

Características	Nuestras respuestas	Avances 2005	Planes futuros
Hacen funcionar la compañía	01 Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estabilidad laboral. El porcentaje de empleados con contrato temporal en Sanitas Seguros fue del 5%.</li> <li>La temporalidad en Sanitas Residencial disminuyó por cuarto año consecutivo.</li> <li>La retribución del 77% de los empleados de Sanitas Seguros se vinculó a objetivos.</li> <li>El sistema de retribución por objetivos se implantó en Sanitas Residencial.</li> <li>El plan de pensiones de la compañía beneficia ya al 100% de la plantilla de Sanitas Seguros.</li> <li>Conciliación familiar. 2.520 horas para lactancia. Un 4 % de los empleados disfrutaron de jornada reducida en Sanitas Seguros.</li> <li>Implantación del programa Sanitas Movilidad, que introduce el modelo de teletrabajo.</li> <li>Plan de carrera y promoción. Un 7% de los empleados de Sanitas Seguros fueron promocionados.</li> <li>El 18% de los puestos del comité ejecutivo de Sanitas Seguros está ocupado por mujeres y la diferencia salarial entre sexos se sitúa en torno al 5%.</li> <li>En Sanitas Residencial, el 62% de los puestos directivos está ocupado por mujeres.</li> <li>El índice de satisfacción de los empleados, según la encuesta de clima, fue del 67,7 %, frente al 65% de 2004. En Sanitas Residencial alcanzó el 72,5%.</li> </ul>	<p>Ambicioso plan de <b>crecimiento de plantilla</b> para 2006.</p> <p>Extensión paulatina del esquema de <b>retribución variable</b> a otros colectivos.</p> <p>Se convocará un <b>concurso-oposición</b> equivalente al menos al 5% de los <b>empleados de los niveles 5 y 6</b>.</p>

## Sanitas Residencial en 2005



<sup>1</sup> Facturación en miles de €/ empleado

<sup>2</sup> Costes de personal en miles de €

Características	Nuestras respuestas	Avances 2005	Planes futuros
Son transmisores de valores e imagen	<b>02</b> Coherencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Código de Conducta Profesional se entregó a todos los empleados y se estableció un procedimiento para recibir sugerencias sobre el mismo.</li> </ul>	Implantación de las acciones acordadas en el <b>Comité de Seguimiento del Código de Conducta Profesional</b> .
Determinantes para conseguir el mejor servicio	<b>03</b> Profesionalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se impartió una media de 33 horas de formación por empleado en Sanitas Seguros y de 6 horas en el caso de Sanitas Residencial. La eficacia y buen trato de los empleados fue destacada por nuestros clientes con una nota de 8.1 sobre 10. En Sanitas Residencial, la valoración de residentes y familiares sobre el trato de nuestros empleados alcanzó el 5,5 sobre 7.</li> </ul>	
Manejan información sensible	<b>04</b> Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perfeccionamiento de los sistemas de gestión de datos confidenciales y planes de formación y de información a los empleados.</li> <li>En 2005 se revisaron las evaluaciones de riesgos de todos nuestros centros de trabajo y se planificaron acciones preventivas o correctoras.</li> </ul>	

# Motivación

## La mejor garantía de nuestro éxito

El éxito de Sanitas se nutre 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, Sanitas pone los medios para reforzar el espíritu de equipo y asegurar la no discriminación: prestaciones sociales, medidas para favorecer la conciliación familiar, reducción del porcentaje de contratos temporales y una política salarial de competitividad externa y equidad interna, entre otras actuaciones.

## Estabilidad laboral

Sanitas fomenta la contratación indefinida de sus trabajadores y les ofrece perspectivas claras de estabilidad y desarrollo profesional.

La tasa anual de rotación se situó en el 4,78%, un porcentaje inferior al del conjunto del sector.

En lo que respecta a Sanitas Residencial, la diferente naturaleza de sus actividades implica un mayor índice de temporalidad. En cualquier caso, la compañía está firmemente decidida a reducir esa tasa. En los últimos cuatro años, el porcentaje de empleados temporales en Sanitas Residencial ha disminuido en diez puntos.

## Retribución y prestaciones sociales

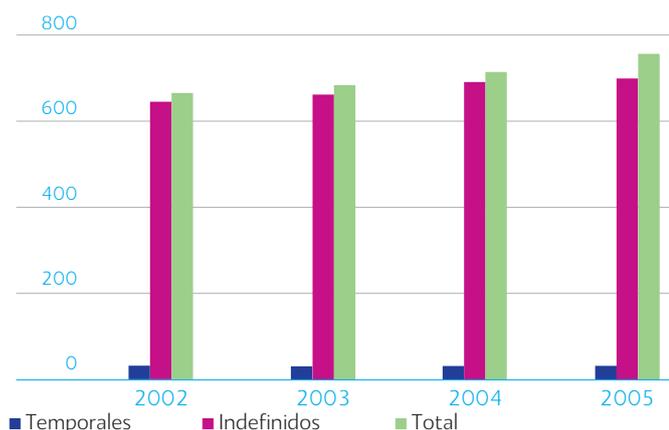
La retribución es una herramienta fundamental para atraer, retener y motivar a los empleados. La estrategia de Sanitas consiste en disponer de estructuras salariales orientadas al mercado que permitan reconocer el nivel de desempeño de cada persona y el valor con que cada puesto de trabajo contribuye a la organización.

La política retributiva está alineada con la del sector y la organización se estructura en niveles con valoración homogénea a través del análisis de los puestos de trabajo.

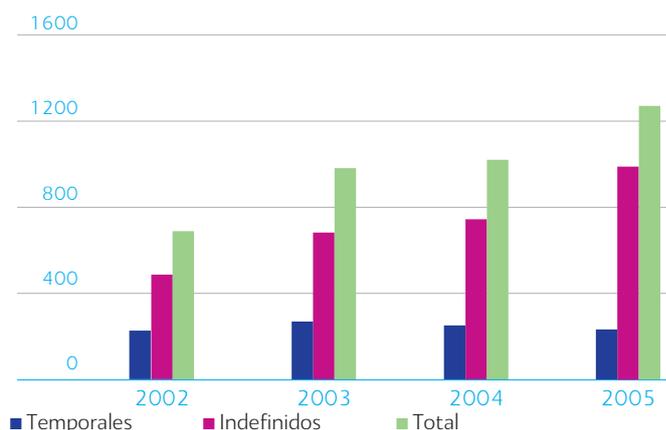
La retribución variable representa un peso importante y creciente dentro del conjunto de las remuneraciones de los empleados de Sanitas. Su percepción está ligada al cumplimiento de objetivos y la consecución de resultados, entre los que destacan los relacionados con la satisfacción de nuestros clientes. En 2005, el 77% de los empleados de Sanitas Seguros recibió una parte de su retribución en función de los resultados individuales conseguidos, frente al 63% de 2004. La política de remuneración basada en objetivos se implantó también en 2005 en nuestras actividades de asistencia a mayores (Sanitas Residencial).

La totalidad de la plantilla de Sanitas Seguros está incluida en el convenio colectivo del sector asegurador. La compañía mejora las condiciones del convenio mediante la aplicación de un conjunto de beneficios sociales y de programas de conciliación entre la vida profesional y la familiar.

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



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



## Beneficios sociales para empleados

Beneficio	Descripción	% de beneficios
Póliza de salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanitas Multi para el empleado, su cónyuge y los hijos menores de 21 años.</li> <li>• Póliza para familiares de empleados con importantes descuentos.</li> <li>• Descuentos en la póliza Sanitas Multi para los empleados de Sanitas Residencial.</li> </ul>	100%
Ayuda de comida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda concedida por día laborable en forma de cheques restaurante o a través de tarjeta monedero. Precios subvencionados en el comedor de empresa.</li> <li>• Comidas en residencia para empleados de Sanitas Residencial.</li> </ul>	100% de empleados con jornada partida  100% de los empleados con turnos de 12 horas
Seguro de vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coberturas de fallecimiento e incapacidad.</li> </ul>	100%
Complemento en IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación del 100% de la retribución fija en situación de Incapacidad Temporal.</li> </ul>	100%
Plan de pensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elegibles todos los empleados con antigüedad de al menos un año. Sanitas aporta 300 euros si el empleado contribuye con 30 euros.</li> </ul>	100%
Otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cesta de Navidad.</li> <li>• Aparcamiento gratuito en sede central.</li> <li>• Gimnasio gratuito con monitor en sede central.</li> <li>• Reconocimiento de años de servicio.</li> <li>• Bebidas frías y calientes con precios subvencionados en sede central.</li> <li>• Cursos de preparación al parto.</li> <li>• Cursos anti-estrés.</li> </ul>	



## Conciliación familiar

En 2005 se creó Sanitas Movilidad, un proyecto dirigido a incorporar el teletrabajo a la organización laboral de la compañía. El objetivo es triple: fomentar el equilibrio entre la vida profesional y personal, mejorar la productividad y la calidad del trabajo, evolucionar hacia una mayor flexibilidad en los modelos de organización. Para su puesta en marcha se realizó una prueba piloto de seis meses en la que intervinieron empleados que se prestaron voluntariamente a participar en el programa. Su jornada se distribuyó entre la 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).

Una vez concluido el proyecto piloto, Sanitas Movilidad es una realidad que se pretende extender a un mayor número de empleados.

En 2005, se concedieron 2.520 horas por lactancia y 61 empleados tuvieron jornada reducida.

## Promoción interna

Sanitas proporciona a sus trabajadores oportunidades de promoción dentro de la compañía en un marco de respeto al principio de igualdad de oportunidades. En 2005, el 7% de los empleados de Sanitas Seguros fueron promocionados.

## Igualdad de oportunidades

Nuestra compañía expresa un firme rechazo a la discriminación laboral por razones de sexo, raza, edad o de cualquier otra naturaleza. Este principio es un elemento central de sus políticas de contratación.

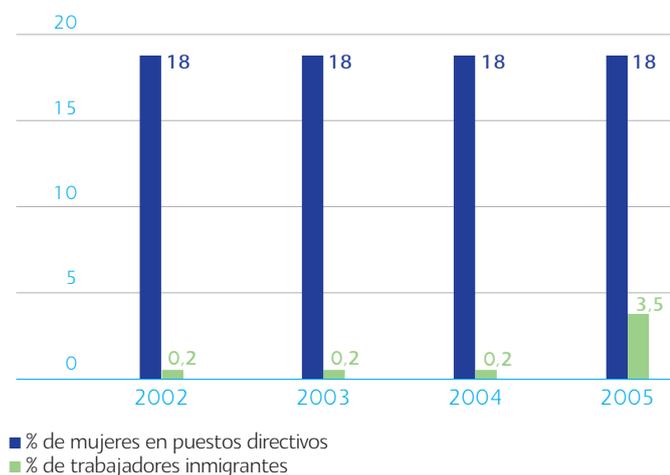
En Sanitas Seguros, el 18% de los puestos del Comité de Dirección fueron ocupados por mujeres y el 9 % estuvo desempeñado por personas de nacionalidad distinta a la española. A nivel general, el 59,5 % de la plantilla eran mujeres, y un 3,5 % de los trabajadores de Sanitas Seguros no tenían la nacionalidad española.

En lo que respecta a Sanitas Residencial, el porcentaje de puestos directivos desempeñados por mujeres fue del 62%, es decir, doce puntos más que en 2002. También creció el número de trabajadores procedentes de otros países, hasta alcanzar el 10% del total de la plantilla de Sanitas Residencial en 2005.

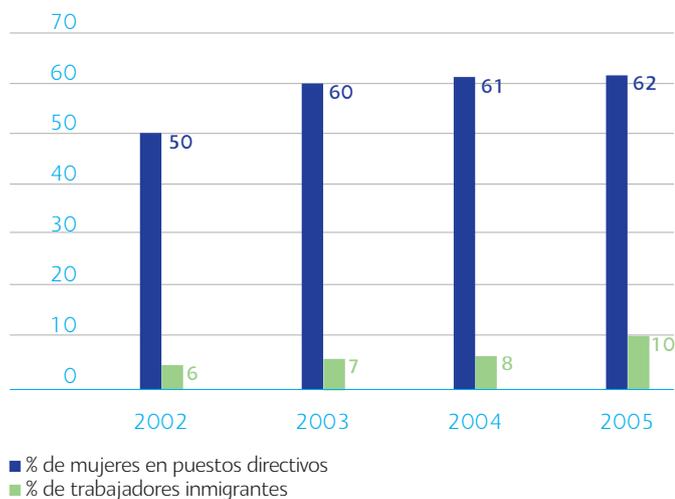
Asimismo, todas las empresas del grupo emplean personas con discapacidad y colaboran activamente con empresas certificadas, como el Grupo Fundosa, de la Fundación ONCE. En 2005, alrededor del 2% de los trabajadores de Sanitas Residencial tenían alguna discapacidad.

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.

### Sanitas Seguros



### Sanitas Residencial



### Satisfacción

Sanitas realiza cada año una encuesta de clima laboral, que es el punto de partida de un proceso continuado de análisis y mejora del nivel de satisfacción de la plantilla.

Todos los empleados tienen la oportunidad de participar en la encuesta de forma anónima. En 2005, para facilitar la respuesta, se introdujo la posibilidad de contestarla online. Sus conclusiones se presentan a los distintos equipos y departamentos para favorecer la difusión de las opiniones e inquietudes de los empleados.

Sanitas cuenta con una serie histórica de estudios de clima desde 1998. La tabla siguiente muestra los índices de satisfacción en las encuestas más recientes.

### Sanitas Seguros



69,5% en 2003  
65% en 2004

### Sanitas Residencial



Equipo humano: compromiso y coherencia

## Coherencia

### El reflejo de nuestros valores

En Sanitas sabemos que la labor de nuestros empleados no se limita a sus tareas diarias dentro de la compañía, sino que su estrecho contacto con el cliente les convierte en transmisores de nuestra imagen y receptores de información valiosa 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. No sólo es importante lo que se hace sino cómo se hace.

### Principios de actuación

En 2005, Sanitas implantó un nuevo Código de Conducta Profesional. El lanzamiento se realizó en la convención anual de noviembre y posteriormente se organizaron dos jornadas formativas abiertas en la sede central. También se distribuyeron 1.000 ejemplares del código, se incorporó a la intranet y se estableció un procedimiento para recibir sugerencias e información sobre acciones contrarias al mismo.

El código supone la concreción en términos de comportamientos y pautas de actuación de los principios éticos que se consideran clave para el desarrollo de la actividad de los profesionales de Sanitas.

El nuevo código pretende propiciar 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 Profesional 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. No sólo garantiza el respeto a las leyes, sino que incluye además la adopción 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.

La implantación y la puesta en funcionamiento del Código de Conducta son supervisadas por el Comité de Seguimiento, que está integrado por directivos de las áreas de Recursos Humanos, 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 intereses.

### Comunicación y participación

La comunicación fluida y la participación de los empleados en la gestión de la compañía son importantes para lograr el rendimiento y los resultados esperados. Por ello, Sanitas trabaja para fomentar un clima que facilite la expresión libre de ideas y opiniones.

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

- Sesiones de trabajo con el consejero delegado. Cada semana, el consejero delegado 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.
- Reuniones del Grupo Operativo. Mensualmente, se realiza una reunión del Comité Ejecutivo con el Grupo Operativo, compuesto por los 'managers' de la compañía, en la que se explican los resultados y los proyectos más importantes. Los 'managers', 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.

### Código de Conducta Profesional

#### Principales puntos

Misión y valores. Los principios éticos

- 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



## Equipo humano: compromiso y coherencia

# Profesionalidad

### Mejorando día a día

La aportación de nuestros empleados es vital para la prestación del mejor servicio a nuestros socios.

Un sistema de calidad basado en los principios de precaución y mejora continua es, junto a la motivación y la competencia de toda la plantilla, la mejor garantía para lograr nuestros objetivos. En 2005, nuestros esfuerzos en este aspecto permitieron que la eficacia y el buen trato de los empleados de Sanitas Seguros recibiera una valoración de 8,1 sobre 10. En Sanitas Residencial, el comportamiento de los empleados mereció por parte de los residentes y sus familiares un índice de 5,53 sobre 7.



### Desarrollo profesional

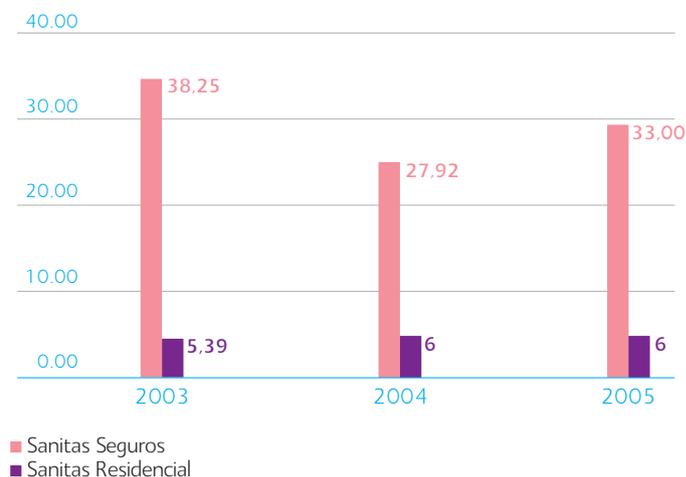
Sanitas cuenta con un equipo de profesionales muy cualificado y cuyo desarrollo aporta claros beneficios al negocio. Por ello, ponemos en práctica programas específicos para ayudarles a gestionar actividades y situaciones en un entorno cambiante y cada vez más competitivo.

También potenciamos los cambios internos de posiciones. Esta política permite a nuestros empleados enriquecer su conocimiento del negocio y mejorar su capacidad de gestión.

Los programas en los que trabajamos durante 2005 fueron:

- Programa de Gestión para 'Managers'. A lo largo del año, todos los 'managers' de Sanitas participaron en el denominado programa GAP (Gestión Avanzada de Personas). La celebración de una serie de talleres facilitó el tratamiento de las cuestiones de mayor impacto en la gestión de personas.
- Bienvenida y Acogida a la Fuerza Comercial. La incorporación de la fuerza comercial propia ha supuesto un importante reto para la organización. En 2005 se desarrolló un programa específico de acogida para responder a las necesidades de este colectivo.
- Movimientos Internos. Se llevó a cabo un número importante de movimientos internos entre posiciones y departamentos. Los involucrados tuvieron la oportunidad de realizar nuevas funciones y de progresar desde el punto de vista profesional, y la organización se benefició del intercambio de experiencias.

### Promedio de horas de formación por empleado



# Confianza

## Compromiso mutuo

En Sanitas basamos la relación con nuestros trabajadores en la confianza mutua. La compañía confía en el compromiso de los empleados con los valores corporativos, especialmente en la gestión de los datos confidenciales de los socios, y al mismo tiempo los trabajadores confían en que la compañía cuide de su salud laboral y los proteja frente a los riesgos a los que se hallan expuestos en su actividad diaria.

## Políticas de protección de información confidencial

Nuestros empleados, por las especiales características del servicio que prestamos, gestionan con frecuencia información de carácter confidencial.

Por ello, y con el fin de garantizar la custodia efectiva y el buen uso de esa información, hemos puesto en marcha políticas para asegurar la formación suficiente de la plantilla en materia de protección de datos y otras cuestiones relacionadas. Además, hemos implantado otros sistemas de protección física y electrónica.

La alta sensibilidad de Sanitas a los desafíos que plantea la gestión de la información privada queda reflejada en el nuevo Código de Conducta Profesional, que recoge la confidencialidad como uno de sus principios éticos. En línea con este compromiso, el tratamiento de la información de carácter confidencial se realiza siempre cumpliendo las más estrictas medidas de seguridad técnicas y organizativas, orientadas a garantizar en todo momento el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente la normativa legal reguladora de protección de datos de carácter personal.

Para comprobar la eficacia de estas medidas, Sanitas somete su proceso de gestión de la información a dos auditorías. En el plano interno, BUPA, el grupo británico en el que se integra la compañía, realiza controles periódicos de las diversas áreas de negocio, con resultados generalmente satisfactorios. La auditoría externa, que tiene carácter obligatorio, se refiere al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), cuya certificación en 2005 reflejó un nivel de cumplimiento próximo al excelente.

Todos los contratos de los trabajadores incorporan una cláusula de confidencialidad, que en el caso de Sanitas Residencial se extiende a los estudiantes que realizan prácticas en nuestras residencias. Además, se entrega a los nuevos empleados la documentación sobre seguridad de la entidad, que recoge los principios, reglas y procedimientos que exige la compañía en materia de protección de datos personales, tratamiento de la información y confidencialidad de la misma. La documentación está a disposición de todos los empleados en la intranet de Sanitas.

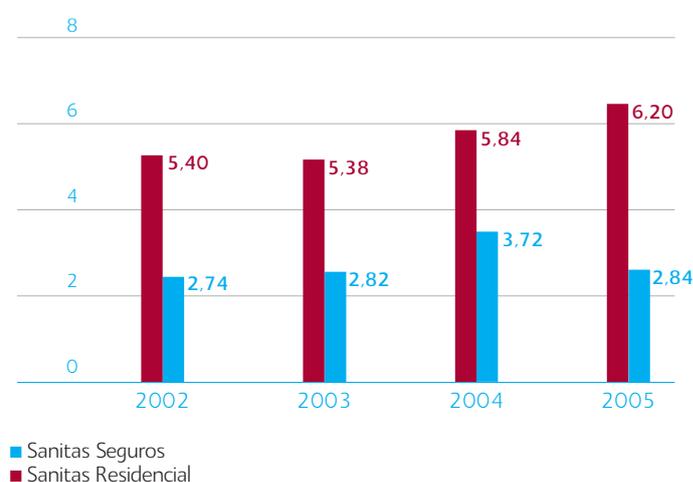
## Seguridad y salud laboral

Garantizar la seguridad de nuestros empleados en el desempeño de sus tareas es otra de nuestras prioridades.

Para ello, Sanitas planifica periódicamente las actividades de prevención de riesgos laborales 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.

## Tasa de absentismo

Datos en porcentaje



En este sentido, la actuación del Comité de Seguridad y Salud Laboral, que da cobertura al 100% de la plantilla y en el que participan cuatro representantes de la empresa y representantes legales de los trabajadores, garantiza el análisis continuo de riesgos, la atención de sus sugerencias y la puesta en práctica de medidas. Audelco certificó la adecuación del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de Sanitas Seguros en 2005.

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.

Las principales actuaciones se relacionan en el siguiente cuadro.

## Salud y seguridad laboral

### Principales logros 2005

#### Vigilancia de la salud

Exámenes de salud específicos. De forma periódica a todos los trabajadores y aquéllos realizados a criterio del servicio médico o cuando se produce un cambio en el puesto de trabajo o en las condiciones del mismo.

Vacunaciones: antigripal, antitetánica, hepatitis B, hepatitis A+B.

Vigilancia epidemiológica. Dirigida a evaluar las causas y la tendencia de la siniestralidad laboral y otras contingencias comunes.

Campañas. Donación de sangre.

Vacunas antialérgicas.

Campañas informativas.

- Realización de **516 exámenes periódicos y 172 cuestionarios iniciales.**

- Asistencias en consulta: 2.348

Número de vacunaciones.

- **Antitetánica:** 2

- **Hepatitis:** 11

- **Antigripal:** 79

- Control de bajas por **Incapacidad Temporal** y accidentes laborales.

- Celebración todos los años de al menos una campaña de **donación** en colaboración con **Cruz Roja.**

- 9 vacunaciones.

- La intranet tiene una sección fija con **consejos de salud.**

- **Campañas informativas** de riesgo biológico entre los empleados de Sanitas Residencial.



### Principales logros 2005

<b>Ergonomía y psicología</b>	<p>Elementos para la prevención del síndrome del túnel carpiano (reposamanos y alfombrillas con almohadilla para el ratón).</p> <p>Facilitar el trabajo frente a pantallas de visualización de datos.</p> <p>Realización de estudios ergonómicos para evaluar la carga física en el colectivo de gerocultores en Sanitas Residencial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A demanda</li> <li>• El 100% de los empleados tiene <b>pantallas planas</b>. Asimismo, se facilitan soportes de elevación de las pantallas a los empleados que lo solicitan</li> </ul>
<b>Planificación de seguridad</b>	<p>Mantenimiento de instalaciones eléctricas, de aire acondicionado, de gas, de ascensores, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizan según <b>planes de trabajo</b></li> </ul>
<b>Formación</b>	<p>Salud laboral, manipulación manual de cargas, equipos de emergencia, primeros auxilios, etc. En Sanitas Residencial también se ha formado a los empleados en manutención de residentes, situaciones de emergencia y curso de pantallas de visualización de datos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mas de 1.000 horas</b> a más de 450 trabajadores</li> <li>• La intranet tiene una sección fija con consejos de salud</li> </ul>
<b>Configuración general de centros de trabajo</b>	<p>Todas nuestras residencias de mayores disponen de zonas comunes de descanso para los trabajadores, grúas y material de protección colectivo. En todas ellas, así como en la sede central de Sanitas Residencial, estaba prohibido fumar en 2005, antes de la entrada en vigor de la nueva ley antitabaco.</p> <p>En la sede central de Sanitas estaba prohibido fumar en 2005, y el diseño, las plantas, la luz natural y los materiales reciclables utilizados en su construcción proporcionan un mayor bienestar.</p> <p>Amplios espacios, alta tecnología, gimnasio abierto 12 horas y zonas comunes de descanso, así como un restaurante con menús revisados por asesores nutricionales completan los espacios de la sede central de Sanitas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>27 sesiones</b></li> <li>• 250 empleados lo utilizaron en 2005</li> <li>• En la edición de 2005, Sanitas presentó a la <b>Raider's Trophy</b> dos equipos mixtos con un total de 12 participantes. Uno de los equipos consiguió el primer premio en su categoría.</li> </ul>
<b>Otros</b>	<p>Sesiones de relajación.</p> <p>Gimnasio en la sede social.</p> <p>Participación de los empleados en las competiciones Raider's Trophy y la Carrera de las Empresas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>27 sesiones</b></li> <li>• 250 empleados lo utilizaron en 2005</li> <li>• En la edición de 2005, Sanitas presentó a la <b>Raider's Trophy</b> dos equipos mixtos con un total de 12 participantes. Uno de los equipos consiguió el primer premio en su categoría.</li> </ul>



## ¿Es la rentabilidad un valor de responsabilidad corporativa?

Sí. La solidez financiera es la trama básica en la que se apoyan nuestros compromisos con los públicos de interés y con la sociedad en su conjunto



## Accionistas: valor y rentabilidad

La relación de Sanitas con sus accionistas es clave para entender los objetivos de estrategia, creación de valor y rentabilidad de la compañía y explica también el fuerte crecimiento de sus principales magnitudes (facturación, beneficios, plantilla, número de socios, etc).

Resumen

Liderazgo y crecimiento

Gestión eficaz

# Resumen

## Perfil

	2002		2003		2004		2005	
	S. Seguros	S. Residencial						
Beneficios <sup>1</sup>	39	-	41	-	50	-	64	-
Notoriedad de marca <sup>2</sup>	28%	-	29%	-	31%	-	28%	-
Deuda <sup>1</sup>	37,6	ND	53,3	62,9	67,1	36,9	78,3	41,7
Crecimiento en el número de clientes	8,3%	-	4,6%	-	5,9%	-	7,2%	-
Crecimiento de facturación por primas	12,9%	-	11,2%	-	13,4%	-	11,4%	-
Número de plazas de residentes	-	1.451	-	2.120	-	2.408	-	2.408
Cuota de mercado de Sanitas Seguros	15,7%	-	15,8%	-	15,9%	-	16,3%	-
Cuota de mercado de Sanitas Residencial	ND	-	ND	-	ND	-	5,8%	-

<sup>1</sup> Millones de euros <sup>2</sup> Índice de reconocimiento espontáneo de la marca Sanitas

## Resumen de este capítulo

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2005
Marcan las líneas estratégicas de la compañía	<b>01</b> Análisis y evaluación continua	Control del riesgo, credibilidad y transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superación de las auditorías financiera, <b>LOPD</b> e interna de <b>BUPA</b>.</li> <li>Certificación de <b>sistemas de calidad y de medio ambiente</b> en distintas actividades y centros médicos.</li> </ul>
Establecen objetivos de rentabilidad	<b>02</b> Competitividad	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento en un <b>12,4% del volumen</b> de primas netas en Sanitas Seguros. 16,3% de cuota de mercado en el sector de seguros médicos, y casi un 6% en el de atención a personas mayores*.</li> <li><b>Aumento en un 28,2%</b> de los beneficios de Sanitas Seguros.</li> <li>Sanitas Seguros fue la compañía con un mayor índice de reconocimiento espontáneo (28%) y sugerido (90%) entre el total de población.</li> </ul>
		Crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>8 nuevos <b>Centros Milenium</b>. Apertura del nuevo Hospital Sanitas La Moraleja. Un 7,2% más de clientes privados de Sanitas Seguros. El negocio de residencias para mayores creció un 12%</li> </ul>
		Adaptación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevas coberturas de <b>Psicología clínica</b> y Homeopatía.</li> </ul>
Evalúan periódicamente la eficacia de nuestra gestión	<b>03</b> Gestión eficaz	Desarrollo de nuestra actividad según los máximos estándares de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>15 residencias certificadas en <b>ISO 9001</b></li> </ul>

## Análisis y evaluación continua

### Riesgos, estrategias y controles

Nuestro principal accionista, el grupo británico BUPA, marca la estrategia de la compañía. Para ello, las actuaciones de Sanitas y sus objetivos de rentabilidad son fijados en el Plan Operativo Anual. En paralelo, los planes trienales determinan las líneas de gestión de las empresas del Grupo en el medio plazo.

Sanitas da respuesta a estas indicaciones estableciendo políticas que, en un marco de transparencia, están orientadas a incrementar la rentabilidad, limitar los riesgos, mejorar la satisfacción de los clientes y avanzar en la gestión de los aspectos sociales y ambientales de nuestra actividad.

Para ello, se han creado específicamente una serie de mecanismos que fijan los objetivos estratégicos de la compañía y garantizan su cumplimiento.

El Grupo realiza 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.

Igualmente, existe un seguimiento periódico de la evolución de los objetivos y planes marcados en el Plan Operativo Anual y los planes trienales, con el fin de detectar las posibles desviaciones respecto a la planificación y adoptar las medidas oportunas.

Estas revisiones, incluyendo las que se refieren a los procesos de funcionamiento, son realizadas por el Departamento de Control Operacional de BUPA. Además, la actividad económica de la compañía es auditada anualmente de forma externa por la firma de auditoría KPMG. En 2005, el informe de KPMG no registró salvedades.



# Liderazgo y crecimiento

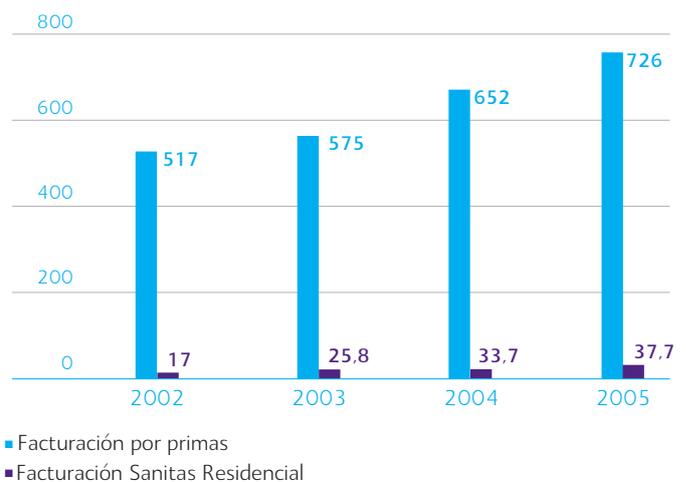
## Liderazgo

La evolución de los indicadores de negocio tuvo un reflejo muy positivo en los resultados de la compañía. En 2005, el volumen de primas netas de Sanitas Seguros creció por quinto año consecutivo, hasta alcanzar los 726,1 millones de euros, lo que representa un incremento del 11,4%.

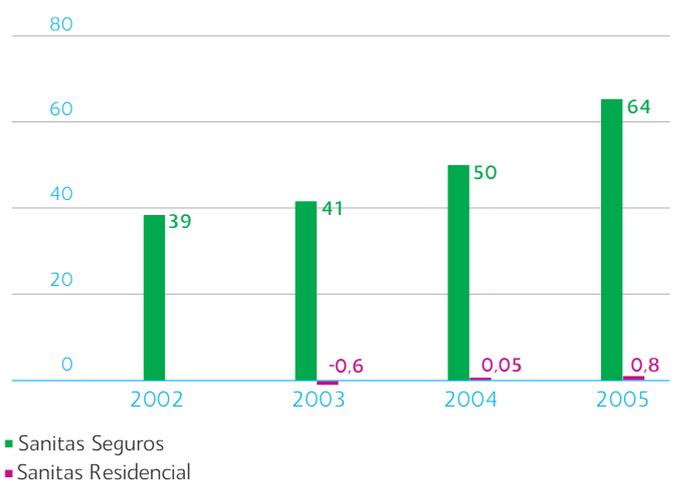
Sanitas Residencial ha experimentado igualmente una evolución muy positiva en sus resultados en los últimos años. En 2005, y por cuarto año consecutivo, incrementó su facturación hasta alcanzar los 37,7 millones de euros.

Los resultados del negocio tuvieron un impacto muy positivo en la rentabilidad de la compañía. El beneficio antes de impuestos de Sanitas Seguros alcanzó, por primera vez, el listón de los 100 millones de euros. La cifra de beneficio después de impuestos se situó 64,4 millones de euros, un 28,2% más que en 2004. Los resultados de Sanitas Residencial también fueron muy favorables, aunque en un escenario de dimensiones más reducidas. El beneficio creció un 1.549%, hasta 0,8 millones de euros.

Primas en Sanitas Seguros y facturación en Sanitas Residencial. (millones de €)



Beneficio (millones de €)



## Seguridad y solvencia (miles de €)

	2002		2003		2004		2005	
	S. Seguros	S. Residencial						
Reservas	150.207	ND	189.651	3.090	230.664	3.729	245.207	3.678
Deuda	37.654	ND	53.397	62.915	67.139	36.932	78.380	41.755
Capital	17.331	ND	17.331	6.300	17.331	6.300	17.331	6.300

La solidez financiera de Sanitas Seguros se consolidó en 2005 con un incremento de las reservas de cerca de 15 millones de euros, como consecuencia de la distribución del resultado del ejercicio de 2004 aprobada por la Junta General de Accionistas. La deuda aumentó en 11 millones de euros. La variación es atribuible principalmente al incremento de las deudas con empresas del grupo en 5,8 millones de euros, así como a la existencia de créditos fiscales por un importe de 3.2 millones de euros.

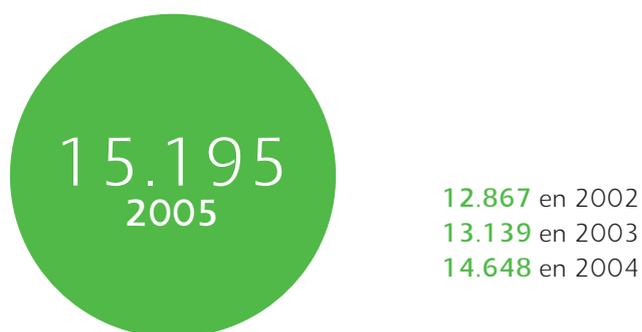
Uno de los mayores atributos de la compañía es su marca, que lleva implícita la promesa de servicio a sus socios y los valores que respaldan sus actividades. En 2005, la notoriedad de marca de Sanitas continuó en niveles muy elevados y fue de nuevo la compañía con un mayor índice de reconocimiento espontáneo en el sector de seguros médicos privados. Registró una tasa del 28%, cerca de quince puntos por encima de la siguiente. La notoriedad sugerida fue del 90%.



La activa labor desarrollada en materia de publicidad ha contribuido a la notoriedad de la marca. Sanitas fue la primera empresa de seguros de salud en España en invertir en este ámbito, lo cual ha reforzado su imagen de marca y ha facilitado el establecimiento de un canal muy eficaz para trasladar la innovación de productos al público objetivo.

### Gasto en marketing

En miles de euros



## Premios y reconocimientos en 2005

Organización que concedió el premio	Premio	Descripción
Fundación Síndrome de Down		<ul style="list-style-type: none"> <li>Premio a la inserción laboral (Proyecto Stela) de personas con discapacidad intelectual o <b>síndrome de Down</b>.</li> </ul>
<i>Diario Médico</i> , Instituto de Salud Carlos III y Consultora Bearing Point	"Gestión de la cadena de suministros" en el XI Premio Nacional a la Innovación en la Gestión y la Administración Sanitaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de <b>NetUlis</b>, un mercado virtual paneuropeo diseñado para optimizar la compra de suministros hospitalarios.</li> </ul>
Fundación Bamberg	Premios Nacionales de Salud, Nutrición y uso de tecnologías de la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se reconoce el esfuerzo de Sanitas por el lanzamiento de un portal de Internet, <b>www.sabercomer.com</b>, cuyo objetivo primordial es la difusión de hábitos alimenticios saludables entre la población.</li> </ul>
Revista Medical Economics	Mejor compañía de seguros de salud.	
lasist	TOP 20 de Hospitales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El <b>Hospital Sanitas La Zarzuela</b>, fue valorado en segunda posición entre los 27 hospitales privados analizados.</li> </ul>



## Crecimiento

El crecimiento de la red de centros propios fue otra de las prioridades establecidas por los accionistas para 2005. El objetivo se cumplió con la apertura de ocho nuevos centros dentales Milenium.

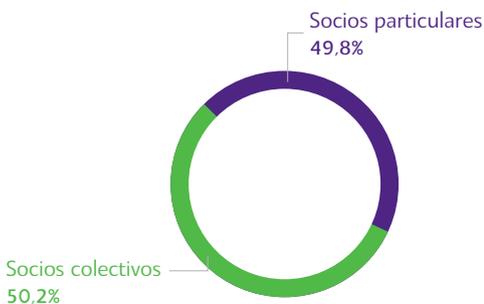
También se registró un notable crecimiento en el número de socios. La cartera alcanzó los 1,55 millones, un 7,2% más que en 2004.

En este sentido, un hito destacado en 2005 fue la integración definitiva de Novomedic, compañía balear adquirida en 2002, lo que supuso la integración de 22.000 nuevos socios, consolidando así nuestra cartera de clientes en las islas con más de 50.000.

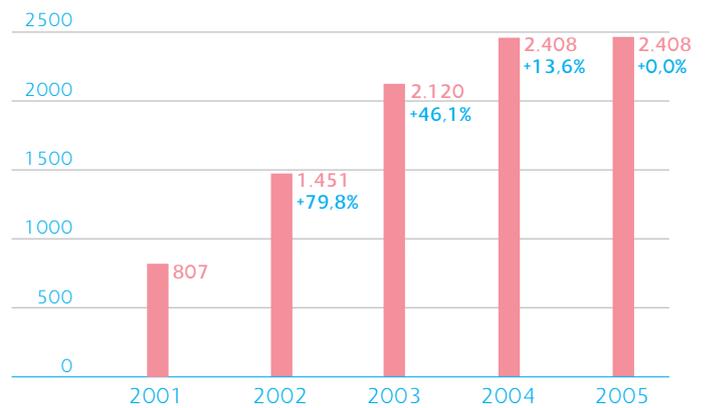
Igualmente, Sanitas Seguros experimentó en 2005 un crecimiento muy positivo en su cartera de clientes corporativos. Grandes empresas como Acciona, Ono Cable Europa, Caixa Galicia, Jazztel, Dia, Initec Nuclear, Praxair o Johnson Diversey se unieron a las más de 3.000 compañías que ya confían su salud a Sanitas. El objetivo de futuro es desarrollar acuerdos personalizados con grandes empresas.

Sanitas Residencial también registra una trayectoria expansiva. A finales de 2005 gestionaba 21 centros para mayores, frente a los 15 de 2002, y disponía de más de 2.300 plazas para residentes.

## Todos los productos



## Plazas en residencias para mayores. (En número de plazas)



## Socios. Evolución del número de socios de Sanitas.

(En millones)



## Adaptación

La adaptación de Sanitas al entorno de mercado es uno de los aspectos a los que nuestros accionistas conceden mayor importancia.

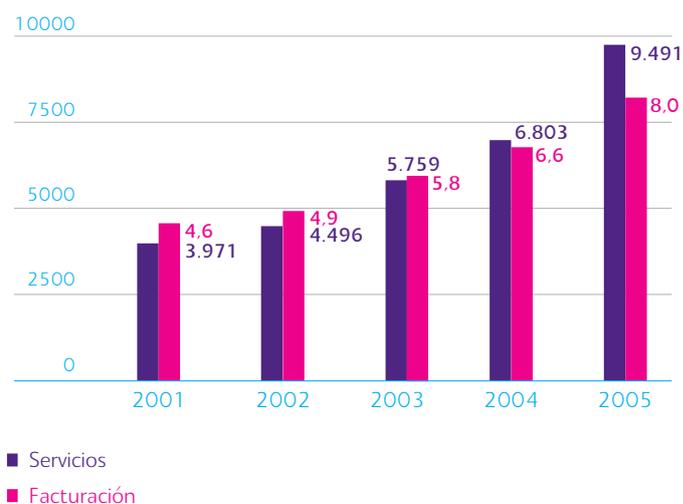
En esta línea de trabajo, destaca la progresiva mejora de los servicios de Sanitas Residencial para atender al colectivo, en constante crecimiento, de las personas mayores. Igualmente, son reseñables las nuevas coberturas de Psicología Clínica y Homeopatía desarrolladas en 2005, con las que Sanitas ofrece respuestas para el tratamiento de problemas causados por las exigencias de la vida contemporánea.

En lo relativo a clientes corporativos, Sanitas ha desarrollado e implantado durante los últimos dos años el proyecto ALDABRA/CHR (Customer Health Reporting). Se trata de una iniciativa compartida con el cliente que tiene como doble objetivo mejorar el uso de las pólizas y facilitar la búsqueda de soluciones no onerosas para el socio corporativo. Para ello, se utilizan herramientas de análisis de las desviaciones de las variables del gasto médico.

También los servicios lanzados en ejercicios anteriores en el marco de la política de diversificación de la compañía se consolidaron durante 2005. Así, la facturación del negocio de servicios de salud (que incluye los tratamientos estéticos y de reproducción asistida o la corrección de miopía por láser) se elevó hasta los 8 millones de euros, un 21% más que en 2004. El número de servicios se incrementó en un 39%.

## Servicios de Salud

Facturación, en millones de euros  
Servicios, en número de servicios



Servicios de salud  
**+21%**  
que en 2004

## Gestión eficaz

### Altos estándares de calidad

Sanitas Seguros asegura los más elevados estándares de calidad en sus operaciones a través de un Sistema de Gestión de la Calidad implantado para garantizar la mejora continua de sus procesos y de la satisfacción del socio, de acuerdo con la norma ISO 9001:2000. El alcance de este Sistema de Gestión de la Calidad se extiende a las actividades de planificación, autorización y evaluación de proveedores asistenciales así como a las de facturación/validación, gestión de baremos, inspección hospitalaria e información para la gestión del gasto médico.

Sanitas Residencial también dispone de un sistema de gestión de la calidad implantado de acuerdo con los criterios ISO 9001 que abarca todos los procesos relacionados con la atención integral en residencias a personas mayores. Este sistema ha sido certificado en los servicios centrales de Sanitas Residencial y en sus 15 residencias propias.

Además, Sanitas Seguros trabaja para reducir el fraude. Así, independientemente de los procesos de control interno propios de la compañía, que garantizan la fiabilidad y eficacia de las transacciones realizadas por la misma, cabe destacar otras medidas dirigidas a los socios:

- 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 online 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.





## ¿Por qué se les llama socios?

A nuestros clientes les llamamos socios porque lo son. Su satisfacción y comodidad es también la nuestra.



## Socios: satisfacción y comodidad

Nuestro objetivo principal es hacer la vida más fácil a nuestros socios. Y para cuidar de ellos nos esforzamos por ampliar la red asistencial, ofrecer un servicio integral de calidad y proporcionar soluciones innovadoras en servicios y en gestión.

### Perfil

#### Servicio integral de calidad

La mejor cobertura y calidad

# Resumen

## Perfil

	2002	2003	2004	2005
Número socios <sup>1</sup>	1,30	1,36	1,44	1,55
Número centros médicos	420	420	420	450
Número de centros para mayores Sanitas Residencial	15	18	21	21
Red de oficinas locales de asistencia al socio	109	171	177	186
Índice de satisfacción de los socios <sup>2</sup>	83	84	80	81

<sup>1</sup> Millones

<sup>2</sup> Sobre 100

## Resumen de este capítulo

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2005
Altas expectativas, buscando un servicio integral	<b>01</b> Servicio de calidad	• Amplia red asistencial	Apertura de <b>8 nuevas oficinas</b>
		• Servicios de alto valor añadido	Número de servicios gestionados a través del servicio telefónico de urgencias: ambulancias, <b>22.575</b> ; médicos, 81.966; ATS, 25.442; Sanitas 24h, 74.668.
		• Calidad de servicio	<b>8,1 sobre 10</b> en el índice de satisfacción del cliente. 69% de las citas en menos de 5 días hábiles. <b>84,38% de satisfacción</b> de residentes y familiares en Sanitas Residencial.
	<b>02</b> Seguridad	• Intimidad del cliente	Planes de formación e información a los empleados para mejorar los <b>mecanismos de protección</b> de datos confidenciales. 70 % de nuestras plazas para residentes están ubicadas en habitaciones individuales.
		• Defensa de intereses	129 casos tramitados por el <b>Defensor del Asegurado</b> . El 33% de las resoluciones fueron a favor del socio.
		• Gestión responsable	<b>72 toneladas</b> de residuos hospitalarios y otros residuos peligrosos gestionados
	<b>03</b> Rapidez y eficacia	• Innovación	<b>www.isanitas.com</b> es la página web de referencia en el sector. El número de pólizas tramitadas a través de Internet aumentó un 42%, lo que supone el 14% de las altas totales.

Socios: satisfacción y comodidad

## Servicio integral de calidad

### Productos y coberturas

#### Sanitas Multi

Asistencia sanitaria con cuadro médico cerrado, con cobertura de psicología y homeopatía.

#### Sanitas Mundi

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

#### Sanitas Familia

El seguro ideal para cubrir las necesidades variables de cada familia. Desde coberturas básicas - sanitaria, dental, de segunda opinión o de psicología clínica - a opciones como la teleasistencia, la atención a personas mayores o el derecho a indemnizaciones por hospitalización y accidentes.

#### Sanitas Dental

La cobertura dental más completa, con unas tarifas que suponen hasta un 50% de ahorro con respecto al precio de mercado.

#### Sanitas Accesible

Fiel a sus valores como empresa responsable y a su compromiso con la sociedad, Sanitas lanza al mercado Sanitas Accesible, el primer seguro médico privado del país pensado expresamente para cubrir las necesidades de las personas discapacitadas.

Con este nuevo servicio, Sanitas incorpora una cobertura destinada a tratar los problemas de un importante sector de la población. En España existen más de 3,5 millones de personas con algún tipo de discapacidad, según una encuesta realizada por el INE en 1999.

De ese 9,9% de la población, un total de 25.000 personas padecen lesiones medulares.

A la hora de adquirir un seguro privado, la mayoría de los discapacitados se enfrenta a numerosos problemas: imposibilidad para suscribirse, exclusión de determinadas especialidades médicas, pago de altas sobreprimas... Ninguna compañía les ofrece un seguro a la medida de sus necesidades, con un cuadro médico específico y con la inclusión de los servicios que ellos, por su problemática, más demandan.

Sanitas Accesible es el primer seguro de asistencia sanitaria especialmente desarrollado para todas las personas con discapacidad física, psíquica y sensorial. Este novedoso servicio es el resultado del trabajo conjunto de Sanitas con las principales asociaciones de discapacitados de España (CERMI, ONCE, ASPAYM, ASTELME Y AESLEME).

Inicialmente en Madrid, este servicio se centrará en las personas con lesión medular adquirida, pero más adelante se irá abriendo al tratamiento de otros tipos de discapacidad.



Con este servicio, Sanitas quiere brindarles a los lesionados medulares 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 nuevo seguro cubrirá el 100% de los gastos médicos cubiertos por la póliza incurridos a través de los servicios del cuadro médico específico de Sanitas Accesible en España. 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.

Esta red está formada, inicialmente, por 14 hospitales y clínicas, propios y ajenos, repartidos estratégicamente por la ciudad de Madrid y entre los que destacan la Fundación para la Rehabilitación del Lesionado Medular, el Hospital Sanitas La Moraleja (100% accesible) y MD Anderson.

### Nuevas coberturas

También, Sanitas ha sido una de las primeras compañías privadas de seguros de salud en incluir dentro de sus coberturas la Psicología Clínica y la Homeopatía.

Psicología clínica de terapia individual, a través de un cuadro de psicólogos de Sanitas.

Los trastornos psicológicos pueden abordarse desde muchos frentes, y uno de ellos es desde la Psicología Clínica. Así, Sanitas responde con esta cobertura a una demanda de la sociedad, y ofrece a sus socios la posibilidad de recibir tratamientos de psicoterapia que permiten a los pacientes manejar las herramientas adecuadas para actuar sobre los factores que originan determinados trastornos.

Homeopatía: a través de un cuadro de médicos homeópatas acreditados según un estricto proceso de selección de Sanitas. En España, aproximadamente 4.000 médicos homeópatas atienden a 1.500.000 pacientes. Un 25% de la población hace uso de la medicina alternativa y un 43% de los está dispuesta a ser tratado con homeopatía. Un 29% de los europeos ya la utilizan.

La homeopatía, como método terapéutico que trata las enfermedades por medio de sustancias, de origen animal, vegetal o mineral que son capaces de producir un conjunto de trastornos semejantes a los de la enfermedad que se quiere combatir, supone una alternativa más a la oferta asistencial que Sanitas ofrece a sus socios.



Así, Sanitas responde con esta cobertura a una demanda de la sociedad y ofrece a sus socios la posibilidad de acudir a la consulta de un homeópata como una opción asistencial más incluida en su póliza de seguros.



## Amplia red asistencial

Con el propósito de acercar nuestros servicios a los socios, seguimos trabajando cada día para ampliar nuestra red asistencial.

En 2005, continuamos expandiendo nuestra red local de oficinas para solucionar cualquier trámite administrativo o de consulta. Ocho nuevos establecimientos fueron abiertos en Barcelona, Lleida, Tenerife, Las Palmas, Sevilla, Pamplona, Castellón y Murcia, hasta alcanzar un total de 186 en todo el país.

La misma apuesta por la proximidad y la mejora del servicio es la base de la política de apertura de centros médicos.

Periódicamente se elabora la denominada "Guía Médica", que permite a los socios conocer la relación actualizada de médicos y centros hospitalarios.

El esfuerzo de extensión de la red de centros médicos propios y abanderados se concentró en 2005 en los centros Milenium Dental. Su número se incrementó en ocho (siete en Madrid y uno en Sevilla).

Los centros Milenium, tanto los de multiespecialidad como los dentales, ofrecen la mayor calidad asistencial gracias a la atención de un grupo de profesionales rigurosamente acreditados por Sanitas. Además, para ofrecer la mayor comodidad de uso, los centros multiespecialidad agrupan en una misma ubicación las consultas de las especialidades más demandadas, como ginecología y pediatría, así como todas las pruebas diagnósticas.

De igual forma, Sanitas amplió su red de centros concertados prestando, en ocasiones, el servicio a través de marcas regionales, como Robresa en Cataluña o Novomedic en Baleares. El 2005, el número de centros concertados ascendió a 450.

Sanitas Residencial también ha estado inmersa en un proceso de expansión, tanto en número de centros y plazas como en la distribución territorial de los mismos. Las residencias gestionadas por Sanitas Residencial disponen de más de 2.400 plazas para mayores localizadas en nueve provincias.

## Servicios de alto valor añadido

Sanitas Seguros dispone de una cartera de servicios que está entre las más amplias del mercado, lo cual da la posibilidad de atender las necesidades específicas de nuestros socios.

Nuestra estructura de Grupo nos permite ser, además, la única compañía del sector capaz de realizar una oferta integral de gestión de la salud para empresas.

Toda la información sobre productos y coberturas está disponible en [www.isanitas.com](http://www.isanitas.com)

Nuestra prioridad es la comodidad del socio. 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.

En la siguiente tabla ofrecemos el número de servicios y de pacientes de las especialidades más demandadas por nuestros socios en 2005. 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 urgencias. Por número de pacientes, las especialidades fueron las mismas, pero la clasificación se invirtió: urgencias, medicina familiar y ginecología.

## Servicio telefónico de urgencias

Nuestros servicios de urgencias comprenden la gestión de avisos de atención médica a domicilio y la posibilidad de contactar con un profesional médico las 24 horas del día para cualquier consulta urgente, así como el servicio Sanitas 24 h., en el que un equipo médico facilita atención a nuestros socios.

Los servicios de urgencias gestionados a través del teléfono se incrementaron considerablemente en 2005. En la distribución destaca el peso creciente de la atención del servicio Sanitas 24h.

## Segunda opinión médica

Otra de las coberturas que Sanitas se esfuerza por perfeccionar 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 médica. La segunda opinión es un servicio muy valorado por los socios.

## Calidad de servicio

Igualmente nos esforzamos para incrementar de forma continua la satisfacción de nuestros socios y residentes actuando bajo una política de calidad que fija objetivos y mecanismos claros para garantizar su cumplimiento.

**Servicio telefónico de Urgencias.** Número de servicios gestionados por el servicio telefónico de urgencias. (En miles)



## Especialidades más demandadas en 2005

Especialidad	Nº de servicios	Pacientes
Obstetricia y ginecología	1.115.548	142.763
Análisis clínicos	1.021.126	229.491
Radiodiagnóstico	955.265	222.087
Medicina familiar y comunitaria	913.054	155.432
Urgencias médicas	742.930	156.000
Traumatología y cirugía ortopédica	625.380	113.231
Pediatría y áreas específicas	574.323	47.761
Oftalmología	436.433	98.955
Dermatología médico-quirúrgica y venereología	408.903	104.449
Otorrinolaringología	342.155	67.396
Otras	4.884.666	-
<b>TOTAL</b>	<b>12.019.783</b>	<b>1.030.001*</b>

(\*) El número total de pacientes no coincide con la suma de las especialidades porque, con frecuencia, cada socio hace uso de varias de ellas durante el año.

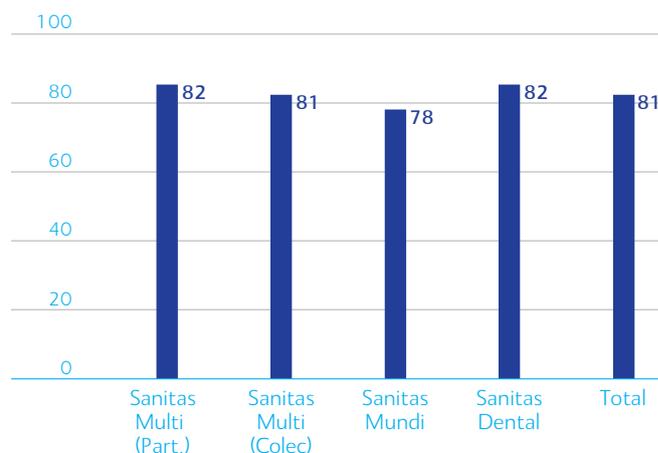
Anualmente, medimos este nivel de satisfacción a través de un estudio independiente. En 2005, la valoración obtenida en el servicio de Sanitas Residencial por parte de nuestros residentes y sus familiares fue superior al 84 sobre 100. Con el objetivo de prestar un servicio de calidad y de preservar los vínculos familiares, la política de Sanitas Residencial consiste en facilitar la recepción de visitas. El número medio de visitas externas que tuvo cada residente en 2005 fue de 730, equivalente a dos al día.

En lo que respecta a Sanitas Seguros, la valoración de su servicio por parte de sus socios arrojó en 2005 un valor de 8,1 puntos sobre 10 como resultado global. La asistencia médica y las pruebas diagnósticas son los servicios con los que se sienten más satisfechos. Por productos, Sanitas Multi y Sanitas Dental fueron los más valorados por nuestros clientes, con un índice de 82 puntos.

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

### Satisfacción de nuestros socios.

Noviembre 2005



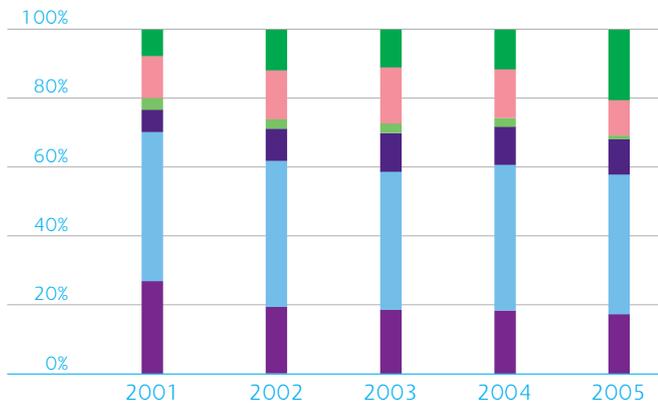
Sanitas Multi y Sanitas Dental, los más valorados



La estadística de distribución de las llamadas entrantes y salientes revela que la demanda de información, con un 40,6% del total, es el principal motivo de las comunicaciones telefónicas. En 2005 crecieron notablemente las llamadas relacionadas con las citas.

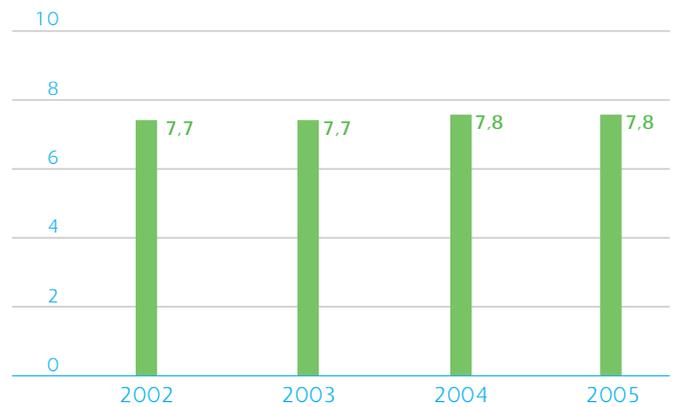
También para nuestros clientes corporativos el servicio telefónico es una ventaja clave, ya que permite resolver cualquier necesidad de tipo administrativo y la gestión de citas. En 2005, el número de llamadas atendidas fue de 93.502.

### Llamadas gestionadas por el servicio telefónico de Sanitas, por tipo. (En porcentaje)



- ATS
- Consultas
- Urgencias
- Información
- Servicio Corporativo
- Citas

### Satisfacción de los socios con el servicio de atención telefónica



### Servicio telefónico corporativo. Número de gestiones a clientes de empresa. (En número)



## Seguridad, prevención y garantía

En Sanitas velamos por la seguridad de nuestros clientes. La compañía está altamente sensibilizada frente a los desafíos planteados por la necesidad de salvaguardar la intimidad de sus socios y residentes. Además, junto a las medidas adoptadas para proteger los datos personales, hemos extremado las precauciones para garantizar su seguridad e intimidad en nuestros centros.

## Intimidad del cliente

Sanitas es perfectamente consciente de la trascendencia de la protección de los datos personales en el sector del seguro de salud y se marca como objetivo estratégico el respeto escrupuloso de la intimidad de los socios. Este compromiso, que va mucho más allá del cumplimiento de las disposiciones legales, se traduce en un esfuerzo permanente en dos direcciones: el desarrollo de planes de formación y de campañas informativas a los empleados y la mejora constante de los sistemas y procedimientos dirigidos a controlar el flujo de información.

Este compromiso es asimismo aplicable a residencias para mayores. Nuestro sistema de gestión de la calidad establece el procedimiento a seguir a la hora de proteger los datos personales de los clientes.

Igualmente, nos esforzamos día a día por procurar a los residentes una mayor intimidad durante su estancia en los centros. Más del 70% de las plazas se ubican en habitaciones individuales. Este porcentaje se puede incrementar si las circunstancias así lo permiten, ya que, en función de la demanda existente, se pueden destinar las habitaciones dobles a uso individual.

## Defensa de intereses

Una de las características diferenciales de Sanitas Seguros en su modelo de atención al cliente fue la creación voluntaria, pionera en el sector, 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 asegurados. 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.
- Se crea un cuerpo de doctrina, que se nutre de las resoluciones dictadas por el Defensor del Asegurado y de los criterios orientadores emanados del Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

En 2005, el Defensor recibió 1 29 reclamaciones. El 33% de sus resoluciones fueron favorables al socio. La totalidad de las reclamaciones tramitadas por el Defensor lo fueron dentro del plazo legal establecido.

## Gestión responsable

En Sanitas, otra de nuestras prioridades es la seguridad de sus socios y de los residentes y sus acompañantes.

Somos conscientes de que los hospitales, residencias y los centros de salud están sometidos, en ocasiones, a los riesgos derivados tanto de la posibilidad de transmisión de infecciones como de la inadecuada gestión de los residuos sanitarios producidos.

Sanitas establece medidas específicas para ambos tipos de riesgo.

Con el fin de prevenir 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 cardíaca, ginecología, cirugía general y documentación clínica.

La comisión se reúne con periodicidad trimestral y sus funciones son el registro y control de la infección nosocomial (es decir, la que se contrae durante el ingreso hospitalario), el desarrollo de protocolos y la aplicación de medidas de actuación.

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.

Igualmente, la compañía dispone de la infraestructura necesaria para la correcta gestión de los residuos hospitalarios procedentes de las actividades asistenciales y de la hospitalización.

En este sentido, Sanitas adecua su actuación a las prescripciones legales existentes, esforzándose en todo momento en lograr la correcta segregación de los residuos y en operar siempre en sus hospitales y centros con la

preceptiva licencia de productores de residuos peligrosos. Además, la contratación de gestores autorizados de esta clase de residuos asegura la toma de medidas para su correcto tratamiento sin riesgo para la salud de otras personas o el medio ambiente

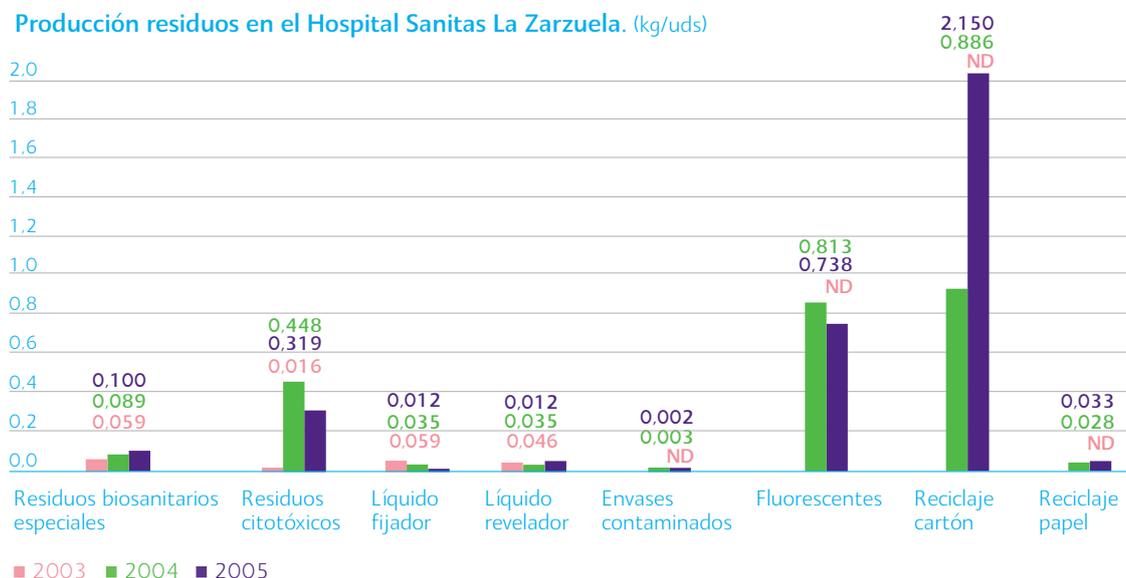
En este sentido, Sanitas obtuvo en 2005 el certificado de gestión medioambiental ISO 14.001, por el cumplimiento y adecuación del sistema del Hospital de la Zarzuela y la gestión de residuos hospitalarios por medio de tratamientos específicos.

Se denominan residuos biosanitarios especiales a aquellos específicos de la actividad sanitaria propiamente dicha y potencialmente contaminados con sustancias biológicas al haber entrado en contacto con pacientes o fluidos biológicos.

Se consideran residuos citostáticos o citotóxicos los compuestos por restos de medicamentos citotóxicos (y todo aquello que haya estado en contacto con ellos) que presenten riesgos carcinogénicos, teratogénicos y mutagénicos.

Más información en [www.hospitalzarzuela.com/](http://www.hospitalzarzuela.com/) Gestión medioambiental y en [www.hospitalmoraleja.com/](http://www.hospitalmoraleja.com/) Gestión medioambiental.

Producción residuos en el Hospital Sanitas La Zarzuela. (kg/uds)



## Rapidez y eficacia. Innovando para ti

El cuidado integral de la salud exige necesariamente una actualización e innovación constante de los servicios que ofrecemos y de su gestión. Así, las nuevas prestaciones que ofrecemos en el terreno sanitario se complementan con los esfuerzos desarrollados para facilitar la gestión con nuestros clientes.

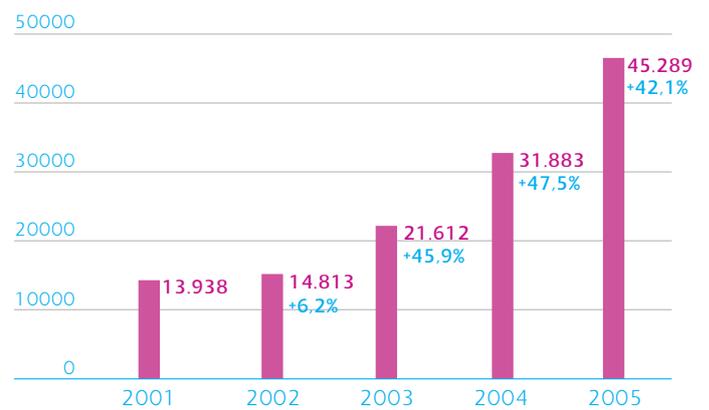
El resultado de estos esfuerzos, como se puede observar en el gráfico, es el fuerte crecimiento de las contrataciones tramitadas a través de Internet (que ya representan el 14% del total de las altas).

La apuesta de Sanitas por las nuevas tecnologías se refleja también en los siguientes datos y acciones:

- Por tercer año consecutivo, el Informe sobre el Sector Asegurador en Internet realizado por Cap Gemini Ernst & Young considera que, entre las webs del sector asegurador tradicional, Sanitas dispone del mejor servicio on-line, tanto por la amplitud de su oferta a los socios como por la cantidad y la calidad de información médica que proporciona al público y a los profesionales.
- Petición de cita on-line. Este sistema funciona esencialmente en los centros médicos propios y permite acceder directamente a la agenda de citas de los facultativos. En 2005 se gestionaron 7.637 citas on-line, con un incremento del 85% respecto a 2004. Además, se enviaron 3.570 mensajes de recuerdo de cita por email o SMS
- 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, lo que permite a los médicos conectarse en tiempo real al centro de atención telefónica de Sanitas.
- Más de 175.000 SMS se gestionaron en 2005, incluyendo los trámites para la venta de productos y suplementos dentales.

Más información en [www.isanitas.com](http://www.isanitas.com) y en el Informe Anual 2005

Total altas tramitadas por Internet. (En número)



7.637  
citas on-line,



## ¿Qué tipo de relación existe con los colaboradores?

Los vínculos van más allá de lo mercantil. Ellos son la imagen de nuestra empresa.



## Colaboradores: profesionalidad y eficacia

Los mediadores y los profesionales médicos deben ser el reflejo de nuestros valores. Por eso nos comunicamos de forma activa con ellos, colaboramos en aspectos formativos para que mejoren su capacitación y les apoyamos en materia de gestión.

### Perfil colaboradores comerciales

En los últimos cuatro años

### Perfil colaboradores médicos

En los últimos cuatro años

### Trabajando con los mejores

Acreditación y control de calidad

### Comunicación

### Formación

### Apoyo en gestión

# Resumen

## Perfil colaboradores comerciales

	2002	2003	2004	2005
Número de agentes de seguros <sup>1</sup>	3.889	3.504	3.449	3.588
Número de oficinas franquiciadas	67	76	80	66
Gasto en comisiones para mediadores <sup>2</sup>	22,3	25,2	31,3	32,0

<sup>1</sup> Mediadores

<sup>2</sup> Millones de euros

## Perfil colaboradores médicos

	2002	2003	2004	2005
Número de médicos y profesionales sanitarios	20.000	20.000	20.000	21.000
Número de centros concertados	420	420	420	450
Índice de satisfacción de los médicos <sup>1</sup>	ND	ND	6,8	7,6

<sup>1</sup> Sobre 10



## Resumen de este capítulo

Características	Nuestras respuestas	Avances 2005	Planes futuros
Determinantes para conseguir el mejor servicio	<b>01</b> Trabajando con los mejores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditación y control de calidad. 1.573 evaluaciones de centros médicos. El 87% de los centros evaluados superaron la evaluación inicial cubriendo más del 60% de los requisitos.</li> <li>• Satisfacción. Índice de satisfacción de facultativos del 7,6 sobre 10. El 77% de los médicos considera el proceso de liquidaciones bueno o muy bueno.</li> </ul>	<p>Implantación de un <b>sistema de baremos de pago a facultativos</b> en función del grado de cumplimiento de los estándares de calidad exigidos.</p> <p>Selección preferente de centros con menores listas de espera.</p> <p>Impulso de la <b>política de protección</b> de datos mediante evaluaciones y comunicaciones periódicas.</p> <p>Objetivo de gestión ligado al índice de rotación de los <b>profesionales</b> sanitarios.</p> <p>Extensión del <b>sello S</b> de especialistas en salud a la red asistencial que se certifique con Sanitas Certificadora.</p> <p>Incremento de la <b>eficacia bidireccional</b> en la comunicación médica profesional.</p> <p><b>Potenciación del desarrollo</b> de los atributos periféricos de la consulta: accesibilidad y confortabilidad de las instalaciones y formación del personal auxiliar.</p> <p>Reconocimiento de <b>Sanitas como entidad paradigmática</b> de la asistencia sanitaria privada</p>
Son transmisores de los valores y la imagen de la compañía	<b>02</b> Principios compartidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación y apoyo a la gestión. 1.790 médicos formados, 140.000 euros dedicados a este concepto, 6.477 terminales on-line instaladas para facultativos.</li> </ul>	<p>Celebración de foros para <b>hospitales, radiología, laboratorios y pediatría</b></p> <p>Celebración de Cursos de Gestión de la Consulta Privada y del Siglo XXI y encuentros con los profesionales del cuadro 'Face to Face'</p> <p>Celebración de <b>Foros de Medicina Privada</b></p>

Colaboradores: profesionalidad y eficacia

## Trabajamos con los mejores

### Aseguramos tu salud a través de los mejores profesionales

Cuando hablamos de cuidados médicos, las exigencias de calidad son si cabe mayores que en cualquier otro negocio. Por eso, Sanitas trabaja sólo con los mejores profesionales. Eso se consigue a través de un cuidadoso proceso de selección al inicio de su colaboración, y también mediante la evaluación periódica de sus estándares de calidad.

Así, en 2005 se realizaron 1.573 evaluaciones de centros médicos para clasificarlos (acreditados y no acreditados) según estándares de calidad.

Fundamentalmente las características evaluadas fueron las siguientes:

- Entorno asistencial (planta física, sala de espera y proceso de citación de pacientes).
- Unidades asistenciales y material (consultas y zonas de exploración, hospitalización, UCI, quirófanos, pruebas diagnósticas, farmacia y material).
- Atención al paciente (gestión de la información sanitaria y calidad asistencial).

### Gestión en la red asistencial

#### Planificación

- Certificación de cada uno de los especialistas del centro
- Verificación de la "formación y experiencia" en cada especialidad
- Implantación previa de:
  - Control de calidad externo en AC
  - Programa de garantía de calidad (RD 1976/1999) para centros de Rayos X

#### Evaluación "in situ"

- Protocolo de evaluación en función de especialidades

#### Valoración de resultados

- Clasificación de los centros en niveles en función del grado de cumplimiento de estándares:  
No acreditado < del 60%  
Nivel I de 60- 75%  
Nivel II de 76 a 90%  
Nivel III >de 90%

#### Emisión informe

- Informe de evaluación con propuesta de acciones imprescindibles y recomendables

#### Segunda evaluación

- Verificación de cumplimiento de las acciones imprescindibles
- Seguimiento de las acciones recomendables
- Mejora de las instalaciones y de los procedimientos

Los resultados del proceso de análisis de 2005 revelan que el 87% de los centros evaluados superaron la evaluación inicial, obteniendo más del 60% de cumplimiento de estándares.

Las nuevas coberturas y productos de Sanitas también fueron sometidas a evaluación previa. Los proveedores médicos de la especialidad de Psicología fueron evaluados a nivel nacional. En el caso del nuevo producto Sanitas Accesible, dirigido a personas con discapacidad física, se evaluaron los centros para comprobar que no tuvieran barreras arquitectónicas y así dar un servicio más adaptado a las necesidades del cliente. Asimismo, se evaluó a los pediatras de las zonas con más socios para asegurar el mejor servicio en la especialidad.

Por otra parte, 700 médicos participaron en 2005 en el Sistema de Retribución por objetivos. De acuerdo con el programa, los profesionales que alcancen una serie de objetivos negociados y aceptados perciben al final de cada ejercicio incentivos económicos y de valor añadido para su gestión, independientemente de la subida de baremos acordada con Sanitas.

El riguroso nivel de calidad que exige Sanitas a sus colaboradores y su exigencia de mejora continua son también aplicados a la propia gestión interna de la compañía. Para ello, se ha implantado un Sistema para la Gestión de la Calidad que, además de sistematizar las actividades de planificación, autorización y evaluación de proveedores asistenciales e inspección hospitalaria, establece estándares precisos para las operaciones de facturación/validación, gestión de baremos e información para la gestión del gasto médico. El sistema ha sido certificado por AENOR según la norma ISO 9001:2000.

Igualmente, cada año se realiza entre los médicos una encuesta en relación con su satisfacción con el proceso de liquidación. En 2005, los resultados mostraron que el 77% de los médicos (el mismo porcentaje que en 2004) consideraba el proceso de liquidación bueno o muy bueno. Otro dato positivo es el bajo índice de rotación de nuestros profesionales.

### Clasificación de centros evaluados

Tipo de centro	Total	Acreditado	No acreditado
Hospitales	47	91,5	8,5
Laboratorios de análisis clínicos/anatomía patológica	43	88,4	11,6
Centros dentales	167	92,8	7,2
Centros radiodiagnóstico y medicina nuclear	34	91	9
Consultas medicina primaria/psicología/pediatría	800	82,5	17,5
Centros fisioterapia	166	90,5	9,5
Centros oftalmológicos	9	89	11
Centros multiespecialidad	45	95,6	4,4
Ginecología	46	95,7	4,3
Otras especialidades	216	90,6	9,4

La eficacia alcanzada por Sanitas en materia de calidad es muy notable. Su experiencia en la evaluación de procesos ha permitido que Sanitas Certificadora sea la primera entidad acreditada exclusivamente en el sector sanitario y socio-sanitario reconocida como Entidad Certificadora por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)

### Índice de rotación de los profesionales. (En porcentaje)



## Colaboradores: profesionalidad y eficacia

# Principios compartidos

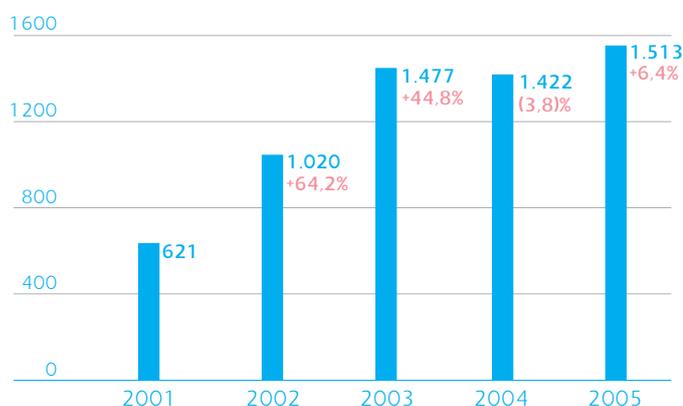
### Comunicación, capacitación y apoyo en la gestión

Para prestar sus servicios, Sanitas cuenta con dos colectivos clave de colaboradores: los mediadores, que gestionan la contratación y mantenimiento de nuestras pólizas de seguro, y los profesionales sanitarios.

La relación que Sanitas mantiene con ambos grupos va más allá de lo estrictamente mercantil. Nuestros colaboradores deben ser un fiel reflejo de los valores y de la imagen de la compañía, por lo que nuestro éxito está necesariamente ligado a sus resultados.

De esta manera, Sanitas se esfuerza por mantener una comunicación fluida y continua con ellos, les ofrece programas de formación y asesoría y facilita su trabajo poniendo a su disposición herramientas de gestión.

Número de agentes on-line. (En número)



### Agentes

Sanitas desarrolla una labor de comunicación activa y recíproca con los colaboradores.

La comunicación se establece desde el primer día. Cuando un profesional se incorpora como mediador, recibe un 'welcome pack' (documentación de bienvenida), a través del cual se le informa de los procedimientos operativos seguidos en la compañía.

Igualmente, se les remite periódicamente información de utilidad, junto con sus liquidaciones o envíos específicos.

Otra vía muy importante de comunicación es Internet. La compañía dispone de portales web específicos donde los colaboradores pueden tramitar y resolver numerosos aspectos de su vinculación con Sanitas.

El circuito de información se completa con la implantación del SAP (Servicio de Atención al Profesional), una unidad especializada en facilitar las relaciones profesionales entre los médicos y la compañía.

Los agentes de seguros también tienen su propio espacio en [isanitas.com](http://isanitas.com), y 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 o el acceso a ofertas comerciales.

Como se puede ver en el gráfico, 1.513 mediadores gestionaron en 2005 su cartera a través de [isanitas.com](http://isanitas.com), es decir, más de un 30% del total. Estos datos suponen la consolidación de [isanitas.com](http://isanitas.com) como una importante herramienta para los agentes, que pueden administrar sus relaciones con la compañía de una manera centralizada y eficaz.

El apoyo activo de Sanitas a la gestión de los agentes ha sido reconocido por el colegio de mediadores de seguros titulados.

[www.isanitas.com](http://www.isanitas.com) (sección mediadores)

Portal web para mediadores

## Médicos

Sanitas ofrece de forma continua oportunidades de formación a sus colaboradores, con el propósito de aumentar el valor añadido que ellos perciben en su relación con la compañía e incrementar su capacitación para atender adecuadamente a nuestros socios.

Así, se han realizado diversas acciones con los profesionales asistenciales, como la concesión de becas para la realización de diferentes másters y cursos, o la celebración de forums específicos de Laboratorios, Radiología y Hospitales.

Sanitas también celebra en toda España encuentros y foros 'Face to Face' con los profesionales del cuadro médico, en los que se establece un diálogo abierto y constructivo acerca de sus relaciones con la compañía.

Asimismo, se convocan con cierta frecuencia Paneles de Expertos. En ellos, un grupo de profesionales representativo de una especialidad médica o quirúrgica concreta se reúnen con miembros de la Dirección Médica de la compañía para intercambiar información relevante y actualizada sobre la materia.

En total, en 2005 se celebraron 14 foros y reuniones de comunicación, que contaron con la participación de 1.124 profesionales.

Son destacables igualmente las oportunidades ofrecidas a los médicos y enfermeras residentes en España para trabajar en el Reino Unido, tanto en la red privada de BUPA (hospitales, residencias de tercera edad y atención domiciliaria) como en el sistema público de salud británico.

Asimismo, en colaboración con Medicina.TV, Sanitas ofrece a los facultativos la primera revista electrónica de salud. A finales de 2005, el número de suscriptores era de 35.000.



## Formación facultativos

	2002	2003	2004	2005
Inversión formación (euros)	65.000	78.000	90.000	140.000
Nº de beneficiarios de becas	6	6	6	2
Nº asistentes a forums				
Laboratorios	76	81	88	92
Radiología	52	49	66	78
Hospitales	80	124	66	70

## 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.

A través de [medicos.isanitas.com](http://medicos.isanitas.com), por ejemplo, los médicos pueden acceder a sus liquidaciones de honorarios, cursar peticiones de documentos únicos, realizar el mantenimiento de los terminales y hacer la facturación manual.

El resultado de todo ello es una imparable tendencia al alza de las transacciones electrónicas con los médicos. En 2005 se registraron 9,4 millones de operaciones, un 6% más. Los movimientos por ordenador personal se incrementaron un 14,4%, mientras que el uso de terminales tradicionales descendió un 5,1%.

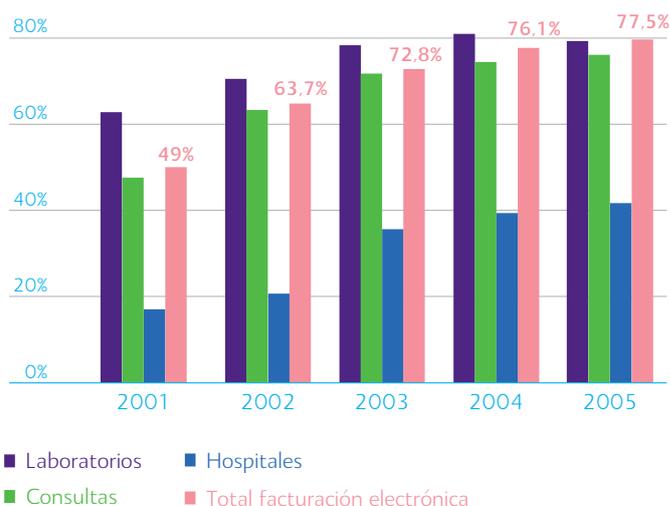
El uso de medios electrónicos es también muy visible en los procesos de facturación. La apuesta de Sanitas por la progresiva desaparición de las operaciones con papeles hizo posible que en 2005 el 77,5% de las facturas ya se tramitaran a través de alguno de nuestros sistemas electrónicos.

En este marco, Sanitas ha desarrollado el proyecto CRETA, que incluye la instalación en las consultas de terminales on-line. El uso de herramientas de software facilita las relaciones entre Sanitas y los médicos, ahorra tiempo y evita llamadas y desplazamientos innecesarios. Se han sido instalado ya 6.477 terminales.

[www.medicos.isanitas.com](http://www.medicos.isanitas.com)

Portal web para profesionales sanitarios

## Facturación electrónica. Utilización de los diferentes sistemas. (En porcentaje)



## Transacciones electrónicas. Evolución del número de transacciones electrónicas entre médicos y Sanitas. (En millones)





Hospital Sanitas La Zarzuela



Milenium Centro Médico Córdoba



Milenium Dental Centro Indautxu



Interior del Hospital Sanitas La Moraleja



¿Es prioritaria la  
relación con los  
proveedores?

Sí. En un sector como el  
nuestro, la gestión de compras  
y de la calidad del suministro  
es estratégica.



## Proveedores: beneficio mutuo

La compañía concede máxima importancia a la relación con los proveedores y se esfuerza por mejorarla de forma constante en un clima de confianza mutua. La transparencia en la información y en las negociaciones es el principio básico de nuestra política de interacción con ellos.

### Número de proveedores

#### Optimización

Control y seguimiento presupuestario online

#### Compromiso y control

Proyectos de inserción laboral

# Resumen

## Proveedores beneficio mutuo

	2002	2003	2004	2005
Gasto aprovisionamiento y subcontratas <sup>1</sup>	61,74	65,84	69,23	65,00
% de contratos pagados en conformidad	75	80	98	98
% proveedores certificados según ISO 9001	20	26	30	32
% proveedores certificados según ISO 14001	2	2	2	5

<sup>1</sup> Millones de euros. 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)

Los datos de este cuadro están referidos a Sanitas Seguros



## Resumen de este capítulo

Características	Nuestras respuestas	Avances 2005	Planes futuros
Garantizan la provisión de suministros y servicios para el buen funcionamiento de la actividad	01. Optimización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 98% de contratos pagados según lo acordado.</li> <li>• Cumplimiento de objetivos de contención de costes y centralización.</li> </ul>	<p><b>Control</b> y seguimiento presupuestario <b>on-line</b>.</p> <p>Integración de los sistemas para un mayor control.</p>
Eslabón clave para el cumplimiento de nuestras políticas ambientales, sociales y de calidad	02. Compromiso y control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio con Fundosa para la adquisición de bienes y servicios por un importe anual de 500.000 euros en los Centros Especiales de Empleo de la ONCE.</li> <li>• En Sanitas Residencial se firmó un contrato específico con la empresa FLISA, de Fundosa, dedicada a actividades de lavandería.</li> </ul>	<p>Colaboración en otros proyectos de inserción laboral.</p> <p>Ampliar el acuerdo con <b>FLISA</b> para dos residencias a la totalidad de <b>Sanitas Residencial</b>.</p>



# Optimización

## Gestión centralizada

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.

Desde esa perspectiva, creemos necesario realizar un esfuerzo de transparencia en la información y negociación de las condiciones de coste, calidad y servicio.

Durante el ejercicio de 2005, Sanitas gastó más de 65 millones de euros en aprovisionamientos y otros servicios solicitados a proveedores. El 81% del total se destinó a mantenimiento de equipos y maquinarias, márketing y otros servicios. El gasto en aprovisionamientos, del cual el equipo clínico es la rúbrica más importante, representó el restante 19%.

La magnitud de estas cifras, unida a las especiales características de nuestro negocio, hacen que la gestión de compras y otros aspectos relacionados con ellas, como el control de la calidad de los suministros, sean actividades estratégicas en nuestra compañía.

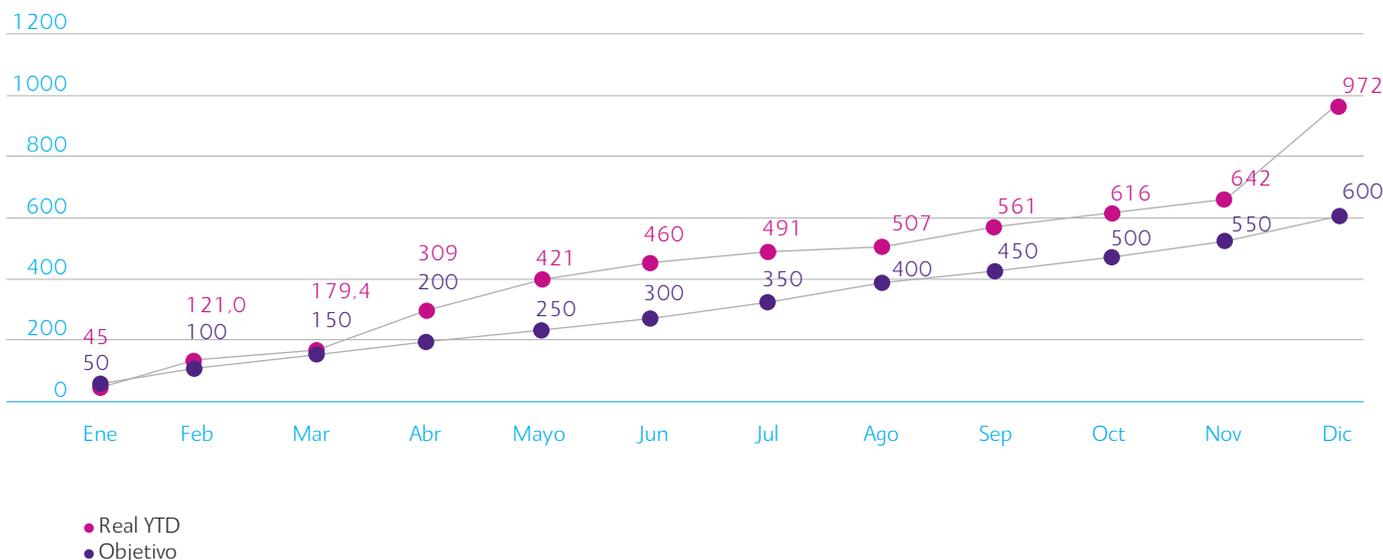
A través de su política de compras, Sanitas se fija como objetivo garantizar la continuidad del suministro dentro de los parámetros exigidos.

En este marco, las principales líneas de trabajo son:

- La profesionalización de la gestión de compras. Se han homogeneizado los procesos y los sistemas informáticos para dar coherencia a los procedimientos administrativos. Este es el caso, por ejemplo, de la gestión de los cobros a los socios por parte de las entidades financieras, las cuales deben seguir una serie de criterios específicos para la emisión de recibos.
- La diversificación de la cartera.
- La negociación de los contratos y la gestión del gasto a nivel de Grupo. Se trata de aprovechar las economías de escala y la distribución geográfica de los centros, además de rentabilizar el prestigio de la marca Sanitas.

Con el fin de desarrollar adecuadamente esta política, cada año se establecen objetivos en los indicadores de coste, calidad y servicio para asegurar la coherencia con la estrategia general del Grupo.

Consecución de objetivos de compras en 2005. (miles de euros)



# Compromiso y control

## Extensión de nuestros principios

Además de las exigencias de calidad, servicio y coste, el proceso de selección de proveedores y subcontratas tiene en cuenta aspectos como el cumplimiento estricto de la legislación y los estándares ambientales.

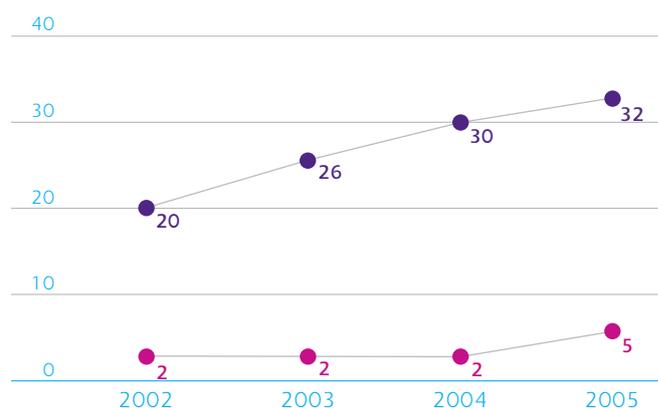
De esta forma, Sanitas se convierte, a través de su cadena de suministro, en promotor activo de los principios de la protección medioambiental y del desarrollo socioeconómico sostenible en las zonas geográficas donde está presente.

Un ejemplo de este compromiso son las exigencias a los proveedores de mobiliario de la sede central de la compañía. Todos ellos disponen de certificados ISO 9001 de gestión de la calidad, ISO 14001 de gestión medioambiental y FSC y/o PEFC, que aseguran que la madera se ha extraído y procesado de una forma respetuosa con el medio ambiente y con las personas integradas en el proceso de fabricación.

Sanitas también contribuye a crear riqueza entre los colectivos más desfavorecidos. En 2004 se firmó un convenio de colaboración con Fundosa para la adquisición de bienes y servicios en los Centros Especiales de Empleo del Grupo ONCE. Fruto de ese acuerdo, en 2005 la compañía gastó 715.000 euros, un 77% más que en el ejercicio anterior. Además, Sanitas Residencial ha contratado a la compañía FLISA, de Fundosa, que se dedica a la actividad de lavandería industrial, para que dé servicio a los centros de Alcalá de Henares y Mas Camarena. En el futuro, se prevé ampliar esta colaboración a todas las residencias.

Otro de los criterios de selección de proveedores es garantizar al máximo la seguridad y la comodidad en la emisión y cobro de recibos. Por ello, la compañía trabaja únicamente con entidades de solvencia y eficacia acreditadas por agencias internacionales, como Standard & Poors.

## Porcentaje de proveedores certificados en ISO 9001 e ISO 14001



Nº Proveedores ISO 14001  
Nº Proveedores ISO 9001



A photograph showing a person in a wheelchair being pushed by a caregiver on a cobblestone street. The caregiver is wearing a light blue uniform and a red cap. The person in the wheelchair is wearing a dark jacket. The scene is captured from a high angle, showing the shadows of the person and the wheelchair on the ground.

## ¿En qué consiste el compromiso de Sanitas por la sociedad?

Hacemos muchas cosas, pero se resumen en un propósito: sintonizar con las inquietudes de los ciudadanos.



## Sociedad: contribución y solidaridad

Nuestras relaciones con la sociedad están basadas en el diálogo, el respeto y la comprensión de las inquietudes sociales. En especial, trabajamos para reducir el impacto de nuestros centros en la vida ciudadana, contribuir al sistema nacional de salud, colaborar con la investigación médica y ayudar a los desfavorecidos.

### Número de proveedores

#### Optimización

Control y seguimiento presupuestario online

#### Compromiso y control

Proyectos de inserción laboral

## Perfil

	2002	2003	2004	2005
Impuestos <sup>1</sup>	21,95	26,94	26,22	28,88
Donaciones en metálico <sup>2</sup>	546,5	537,3	573,5	468,6
Subvenciones recibidas <sup>2</sup>	109,8	92,9	514,9	142,0
% de gasto sanitario absorbido por Sanitas	0,38	0,39	0,40	0,41
Plazas concertadas en residencias para mayores ofrecidas a las administraciones públicas	413	582	740	813

<sup>1</sup> Millones de euros

<sup>2</sup> Miles de euros

## Resumen de este capítulo

Características	Nuestros compromisos	Nuestras respuestas	Logros 2005
Las externalidades de nuestros hospitales tienen un impacto directo en las comunidades locales	<b>01</b> Respeto y diálogo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación continua.</li> </ul>	13.019 reclamaciones recibidas y gestionadas.
La sociedad se beneficia de nuestros esfuerzos por contribuir a la mejora de la sanidad y la salud en general	<b>02</b> Compromiso con la salud de todos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración con la sanidad pública.</li> <li>Apoyo decidido a la investigación y la docencia médica.</li> <li>Responsabilidad social.</li> <li>Fomento de hábitos y prácticas saludables.</li> </ul>	<p>0,41% del gasto sanitario. 813 <b>plazas concertadas</b> en nuestras residencias de mayores ofrecidas a las administraciones públicas.</p> <p><b>231.080 euros</b> dedicados a becas, subvenciones, publicaciones, cursos y seminarios. 301 <b>alumnos de geriatría</b> y otras disciplinas relacionadas realizaron prácticas en nuestras residencias en 2005.</p> <p>Acuerdo de <b>colaboración con la Fundación ONCE</b> y el CERMI para el diseño de productos adaptados a personas discapacitadas. Se crea el <b>Programa de Discapacidad</b> de Sanitas y se lanza Sanitas Accesible, el primer seguro para discapacitados por lesión medular adquirida. Para dar cobertura al nuevo producto se crea una red de 14 centros médicos accesibles. Las tiendas de los hospitales Sanitas están gestionadas por Fundosa. Creación de una <b>planta de lesionados medulares</b> en la residencia Sanitas Residencial Mas Camarena en Valencia.</p> <p>Las diferentes <b>webs de Sanitas</b> recibieron una media total de 173.700 usuarios únicos al mes.</p>

# Respeto y diálogo

## Compartiendo inquietudes

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.

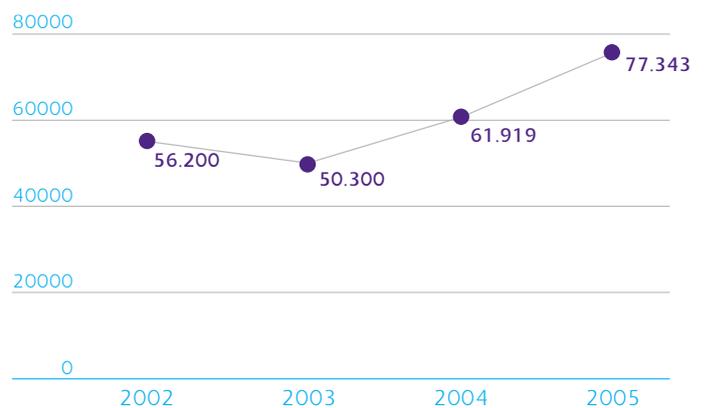
En estas situaciones, Sanitas establece como prioridad estratégica la comunicación activa con los ciudadanos afectados, al objeto de adoptar las medidas necesarias para limitar las repercusiones desfavorables respetando al máximo los intereses comunes.

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.

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.

En este contexto de sintonía con las inquietudes sociales, Sanitas asume también un firme compromiso con el medioambiente. La incorporación de aspectos ambientalmente avanzados en la construcción de nuestra sede central es el mejor ejemplo de ese compromiso.

Consumo de gas natural en el e-dificio (m<sup>3</sup>)



Electricidad (miles de KWh)



Los materiales utilizados en la construcción de la sede, 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 ahorro de energía así conseguido se aproxima al 60%, lo que consideramos nuestra mejor contribución a la mitigación del cambio climático y la contaminación atmosférica.

Si hablamos de cifras concretas, la instalación de paneles solares en la azotea del edificio permitió en 2005 una producción de electricidad de 45.375 Kwh, cuya generación a partir de combustibles fósiles hubiese supuesto la emisión a la atmósfera de 38 toneladas de CO<sup>2</sup>.

Igualmente, se han incluido criterios de eficiencia en el consumo de agua y en el reciclaje de residuos.

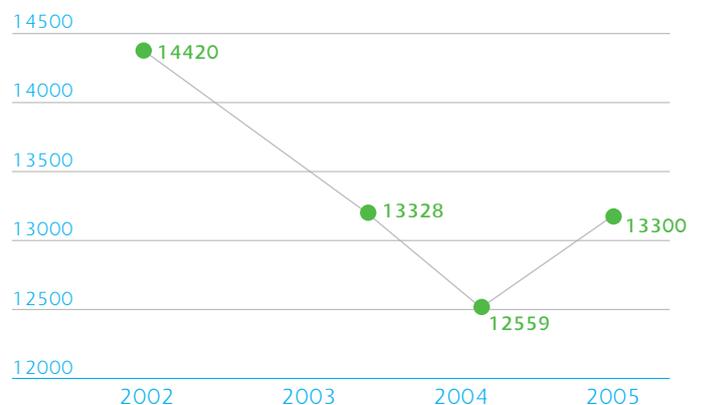
Además, hemos iniciado la implantación de un sistema de gestión ambiental de nuestra sede social, que iremos extrapolando progresivamente al resto de oficinas para tratar de reducir al máximo su impacto directo en el entorno. Asimismo, tenemos en cuenta factores ambientales en el análisis de nuestras decisiones de inversión.

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 bioclimático, 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.

Sanitas posee el Certificado de Gestión Medioambiental ISO 14.001 por el cumplimiento y adecuación del Sistema de Gestión Medioambiental del Hospital Sanitas La Zarzuela y gestión de residuos hospitalarios por medio de tratamientos específicos. Además, se aplican medidas preventivas, seguimiento del programa y acciones correctivas para preservar el medio ambiente.

#### Consumo de agua en el e-dificio (m<sup>3</sup>)



# Compromiso con la salud de todos

## Mejora de la sanidad

Además de contribuir a través del pago de impuestos a la riqueza del país, 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.

## Colaboración con la salud pública

La actividad de Sanitas supone un importante refuerzo a la cobertura sanitaria del país. Nuestra compañía absorbe una parte de la demanda, contribuyendo a reducir las listas de espera y a paliar los problemas derivados de la masificación en la sanidad pública.

### Porcentaje de gasto sanitario absorbido por Sanitas



Además, en el sector de la atención a mayores Sanitas Residencial pone a disposición de las administraciones públicas una parte importante de sus plazas 813 de un total de 2.500.

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

### Plazas concertadas ofrecidas a las administraciones públicas por Sanitas Residencial



## Fundación Sanitas, apoyo a la investigación y acción social

La Fundación Sanitas nació en 1996 con el objetivo de apoyar la investigación y la capacitación de los facultativos. En 2005 desarrolló las siguientes actividades:

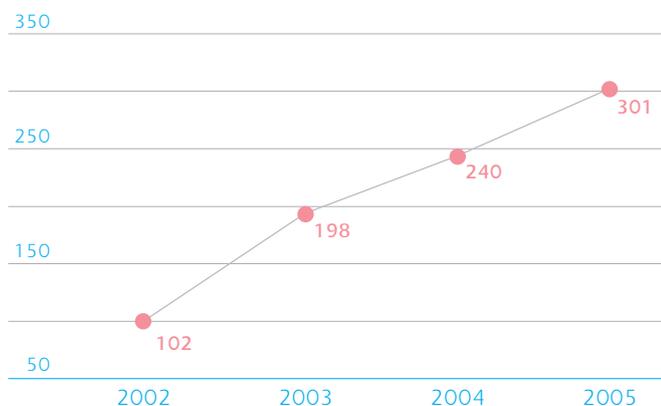
### Apoyo a la investigación

	Acción	Cuantía (€)
Becas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 becas para cursar Master de Bioética en Universidad Pontificia de Comillas.</li> </ul>	12.360,00
Cursos y seminarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Gestión de la medicina privada y la consulta del siglo XXI". Marco jurídico-fiscal y gestión financiera, marketing externo, aplicación de las nuevas tecnologías a la consulta, aseguramiento sanitario, calidad asistencial, relación con el paciente, legislación y deontología.</li> <li>• 2 Foros de ética. "Dilemas éticos en la atención a la dependencia" y "Ser humano, persona y dignidad". En colaboración con la Cátedra de Bioética de la Universidad Pontificia de Comillas .</li> <li>• III Foro de Envejecimiento y Salud bajo el lema "La atención a la dependencia: modelos de éxito en España", junto a la Fundación Pfizer.</li> </ul>	46.526,36 18.673,77 19.076,58
Premios y reconocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IX Edición del Premio Sanitas al Mejor Médico Interno Residente (MIR) consistente en una beca de 12.020 €, una estancia de un mes en el Reino Unido y la posibilidad de incorporación al cuadro médico de Sanitas.</li> </ul>	55.271,14
Publicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Sanidad responsable: credibilidad, calidad y ética social", en coedición con el Instituto Novartis de Comunicación en Biomedicina.</li> <li>• Revista Ars Médica de humanidades médicas, en coedición con la Fundación Pfizer.</li> <li>• "Gestión de la medicina privada y la consulta del siglo XXI". Libro con contenidos de cursos de FMC.</li> </ul>	7.929,79 56.243,20 15.000,00
Total		231.080,84

Fuera del ámbito de la Fundación Sanitas, la compañía dirige otras iniciativas de apoyo a la docencia. Así, por ejemplo, Sanitas Residencial ofrece la posibilidad de que los 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



Igualmente, desde el área de residencias de mayores 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 son los siguientes:

- Estudio piloto sobre valoración nutricional realizado en 2004 en colaboración con el Centro de Estudios Superiores de Nutrición y Dietética (Cesnid), de la Universidad de Barcelona.
- Estudio sobre valoración de factores de riesgo y medidas preventivas de las caídas en residencias asistidas para personas mayores. Realizado en 2005 en nuestras residencias.
- Estudio sobre infecciones de tracto urinario y nivel de dependencia de los pacientes en una residencia asistida. Realizado en 2005 en nuestras residencias.

En los últimos años, Sanitas ha elaborado y presentado en distintos foros más de 20 ponencias sobre distintos aspectos relacionados con la gestión de las residencias de mayores.



## Responsabilidad corporativa

En el ámbito de la responsabilidad corporativa, Sanitas desarrolla e implementa iniciativas que fomentan el cuidado e integración de personas en riesgo de exclusión social o dependientes. Estas fueron algunas de sus actividades en 2005:

- Sanitas provee de asistencia sanitaria a 50.000 personas pertenecientes a la ONCE y al Grupo ONCE, entre las que se encuentra un alto porcentaje de personas con discapacidad.
- Se mantiene un acuerdo de colaboración con la Fundación ONCE y el CERMI (Comité Español de Representantes de Personas Discapacitadas) para el estudio de posibles productos de asistencia sanitaria para personas con algún grado de discapacidad. Fruto de ese convenio, en 2005 se creó Sanitas Accesible, el primer seguro para discapacitados por lesión medular adquirida, con un cuadro médico específico, 14 centros accesibles y pruebas a domicilio. Sanitas Accesible se inscribe dentro del Programa de Discapacidad de la compañía. También, ofrecemos Sanitas Dependencia, un seguro que cubre el estado de dependencia, entendiéndose como tal la incapacidad de realizar determinadas actividades básicas de la vida diaria.
- Hay un convenio con Fundosa para la adquisición de bienes y servicios a Centros Especiales de Empleo con trabajadores discapacitados. En 2005, el gasto por este concepto ascendió a 715.000 euros, frente a los 400.000 euros de 2004.
- Sanitas también ha adaptado sus canales informativos. La página web [www.isanitas.com](http://www.isanitas.com) incluye una sección informativa con noticias corporativas y de salud accesible a personas ciegas a través de lectores de pantalla.
- La compañía colaboró con diferentes organizaciones de ayuda a personas socialmente desfavorecidas o dependientes, como la Fundación Tierra de Hombres, Fundación Theodora, Special Olympics y la Fundación Integra.

## Promoción de hábitos saludables

Sanitas aporta valor a la sociedad a través de su política de promoción de los hábitos de salud entre los ciudadanos. Tanto en la sección 'Tu Salud' de [www.isanitas.com](http://www.isanitas.com) como a través de sus portales web especializados, la compañía proporciona consejos, recursos e información para mejorar la salud. En 2005, Sanitas ofreció gratuitamente a los usuarios de las diferentes webs corporativas un total de 450 artículos de prevención.

Entre las webs especializadas destacan:

- [www.sabercomer.com](http://www.sabercomer.com). Difunde información rigurosa sobre las claves para lograr una alimentación sana y equilibrada, así como diversas sugerencias mensuales de menús y platos saludables y consejos para los diabéticos. En 2005, esta web fue premiada por la Fundación Bamberg en la categoría de "Difusión de Hábitos Alimenticios Saludables".
- [www.hoylodejo.com](http://www.hoylodejo.com). Es un servicio interactivo para dejar de fumar. Ofrece programas de refuerzo a los fumadores y ayudas para mantener una vida sana.
- [www.tuotromedico.com](http://www.tuotromedico.com). Patrocinada por Sanitas, es una web líder en la información médica en castellano. En 2005, sirvió gratuitamente más de 38 millones de páginas de información de salud a los usuarios.

Además, Sanitas patrocina el 'blog' "Bebés y más", que incluye información y debate sobre el embarazo, la maternidad y los niños más pequeños.

También son destacables las iniciativas que se realizan desde otras áreas del grupo. Por ejemplo, Sanitas Residencial promueve actividades de formación sobre las técnicas y cuidados básicos de los pacientes de algunas dolencias degenerativas, como el Alzheimer, con el fin de facilitar la atención de los familiares.

# Directorio

## Teléfono de información, atención al cliente y autorización de servicios

902 102 400

### Teléfono de cita previa

en Centro Médico Milenium Costa Rica, Milenium Centro de Salud de la Mujer, Milenium Centro Conde Duque y Milenium Dental Centro Isaac Peral  
902 200 288

### 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.isanitas.com](http://www.isanitas.com)

[www.gruposanitas.com](http://www.gruposanitas.com)

## Nuestros portales:

[sanitasresidencial.com](http://sanitasresidencial.com)

[previlabor.com](http://previlabor.com)

[laborservis.com](http://laborservis.com)

[fundacionsanitas.org](http://fundacionsanitas.org)

[hospitalzarzuela.com](http://hospitalzarzuela.com)

[hospitalamoraleja.com](http://hospitalamoraleja.com)

[medicos.isanitas.com](http://medicos.isanitas.com)

[hoylodejo.com](http://hoylodejo.com)

[sabercomer.com](http://sabercomer.com)

[sanitasencasa.com](http://sanitasencasa.com)

## Para solicitar ejemplares de la memoria 2005:

Dirección de Comunicación Sanitas  
C/ Ribera del Loira, 52  
28042 Madrid España  
Tel. 91 585 83 54  
[dir.comunicacion@sanitas.es](mailto:dir.comunicacion@sanitas.es)

Disponible en pdf en:

[www.gruposanitas.com](http://www.gruposanitas.com)

# Índice de contenidos GRI

## Visión y estrategia

GRI	Descripción	Página
1.1	Visión y estrategia respecto a la contribución al desarrollo sostenible	4,5,16-23
1.2	Declaración del Consejero delegado que describe los elementos principales del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa	4,5

## Índice

GRI	Descripción	Página
4.1	Tabla en la que se indique la ubicación del informe, por apartados e indicadores	86

NA: No aplica.

ND: No disponible.

Nota: Los indicadores en cursiva hacen referencia a Indicadores de Desempeño Adicionales

## Perfil

GRI	Descripción	Página
<b>Perfil de la organización</b>		
2.1	Nombre de la organización informante	1
2.2	Principales productos y/o servicios, incluyendo marcas	12
2.3	Estructura operativa de la organización	14
2.4	Principales departamentos, compañías, filiales, JVs	9
2.5	Países en los que opera la organización	1
2.6	Naturaleza de la propiedad: forma jurídica	9
2.7	Naturaleza de los mercados a los que se sirve	7
2.8	Magnitud de la organización informante	13
2.9	Lista de partes interesadas/ características principales y relación con la organización informante	19-23
<b>Alcance de la memoria</b>		
2.10	Persona/s de contacto para temas relacionados con el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa	1
2.11	Período cubierto por el Informe	1
2.12	Fecha del Informe previo más reciente	1*
2.13	Cobertura del Informe (países, servicios...)	1
2.14	Cambios significativos en la compañía y su entorno	1*
2.15	Bases para elaborar informes de empresas filiales, compartidas...	*
2.16	Reformulación de información ya presentada en años anteriores	NA*
<b>Perfil de la memoria</b>		
2.17	Decisiones de no aplicar principios y protocolos GRI en la elaboración del Informe	*
2.18	Criterios de contabilidad de costos y beneficios sociales	*
2.19	Cambios significativos en métodos de cálculo respecto al año anterior	NA*
2.20	Políticas y medidas para garantizar la precisión y la veracidad de la información	41.47.58*
2.21	Medidas para verificar independientemente la memoria	41.47.58*
2.22	Medios para encontrar información adicional	1*

# Índice de contenidos GRI

## Estructura de Gobierno y sistemas de gestión

GRI	Descripción	Página
<b>Estructura de gobierno</b>		
3.1	Estructura de gobierno y principales comités del consejo	ND
3.2	Porcentaje del consejo formado por consejeros independientes	14
3.3	Necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas ambientales y sociales	ND
3.4	Procesos directivos para supervisar oportunidades y riesgos económicos, ambientales y sociales	41
3.5	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros	28
3.6	Estructura y miembros responsables de supervisión y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales	14
3.7	Misión y valores, principios y códigos de conducta	8,30,32,33,35,47,57,65,80
3.8	Mecanismos que permiten a accionistas dar sugerencias	41
<b>Compromiso con las partes interesadas</b>		
3.9	Bases para la identificación de partes interesadas	5,16-23
3.10	Métodos de consulta a las partes interesadas	*
3.11	Información generada por consultas de partes interesadas	*
3.12	Empleo de la información obtenida como contraste con las partes interesadas	*
<b>Políticas globales y sistemas de gestión</b>		
3.13	Aplicación del principio de precaución	36,41,47,58
3.14	Compromisos públicos e iniciativas voluntarias suscritas	ND
3.15	Pertenencia a asociaciones nacionales / internacionales	ND
3.16	Gestión de impactos ocasionados por procesos anteriores/posteriores	75
3.17	Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos	75
3.18	Principales decisiones tomadas durante el año respecto al lugar donde se desempeñan las operaciones	ND
3.19	Programas y políticas de desempeño económico, ambiental, social	36,41,47,58
3.20	Certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social	36,47,58

NA: No aplica.

ND: No disponible.

Nota: Los indicadores en cursiva hacen referencia a Indicadores de Desempeño Adicionales

## Indicadores de desempeño económico

GRI	Descripción	Página
<b>Clientes</b>		
EC1	Ventas netas	13
EC2	Desglose geográfico de los mercados	ND*
<b>Proveedores</b>		
EC3	Costes de todas las materias primas y mercancías adquiridas, y de todos los servicios contratados	72,74
EC4	Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados	22,72,73
<b>Empleados</b>		
EC5	Gastos salariales totales (sueldos, pensiones y otras prestaciones, e indemnizaciones por despido) desglosados por países o regiones, referidos a pagos actuales, sin incluir compromisos futuros	26-28
<b>Proveedores de capital</b>		
EC6	Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por interés sobre deudas y préstamos, y dividendos sobre acciones de todo tipo, con especificación de cualquier retraso de los dividendos preferentes	13,40,43
EC7	Aumento / disminución de las ganancias retenidas al final del periodo	13,20,40,42
<b>Sector público</b>		
EC8	Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países	78
EC9	Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones, englobando subvenciones, desgravaciones fiscales y otros tipos de beneficios financieros que no supongan una transacción de mercancías y servicios	78
EC10	Donaciones a la comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie, desglosadas por tipos de grupos	78,84
EC13	Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa	81

# Índice de contenidos GRI

## Indicadores de desempeño ambiental

GRI	Descripción	Página
<b>Materias primas</b>		
MA1	Consumo total de materias primas, a parte de agua, por tipos	*
MA2	Porcentaje de materias primas utilizados que son residuos (procesados o no) procedentes de fuentes externas a la organización informante, referidos tanto a las materias primas recicladas tras su consumo como a los residuos de origen industrial	NA
<b>Energía</b>		
MA3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias	79
MA4	Consumo indirecto de energía, señalar toda la energía empleada para producir y distribuir productos energéticos adquiridos por la organización informante, como por ejemplo, electricidad o calor	ND
MA17	Iniciativas para emplear fuentes de energías renovables y para incrementar el rendimiento energético	80
<b>Agua</b>		
MA5	Consumo total de agua	80
<b>Biodiversidad</b>		
MA6	Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en los hábitat ricos en biodiversidad	NA
MA7	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o productos y servicios en los entornos terrestre, marino y de agua dulce	NA
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>		
MA8	Emisiones de gases de efecto invernadero	80*
MA9	Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono. Especificar cada cifra individualmente con arreglo a lo dispuesto en los Anexos A, B, C y E del Protocolo de Montreal, expresada en toneladas de equivalentes de CFC-11 (potencial reductor de ozono)	ND
MA10	NOx, SOx y otra emisiones atmosféricas de importancia desglosadas por tipo, incluyendo emisiones de sustancias reguladas de acuerdo a lo dispuesto en las leyes y normativas locales nacionales e internacionales	ND
MA11	Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destinos.	58*
MA12	Vertidos al agua de importancia, por tipo	ND
MA13	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volumen totales	NA

NA: No aplica.

ND: No disponible.

Nota: Los indicadores en cursiva hacen referencia a Indicadores de Desempeño Adicionales

GRI	Descripción	Página
<b>Proveedores</b>		
MA33	Actuación de los proveedores en relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de gobierno y sistemas de gestión	72,75
<b>Productos y servicios</b>		
MA14	Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios	NA
MA15	Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado al final de la vida útil de éstos y porcentaje recuperado en la realidad	NA
<b>Cumplimiento</b>		
MA16	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales	NA
<b>Transporte</b>		
MA34	Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos	ND
<b>General</b>		
MA35	Gastos totales en materia de medio ambiente por tipo	ND

# Índice de contenidos GRI

## Indicadores de desempeño social

GRI	Descripción	Página
<b>Prácticas laborales y trabajo decente</b>		
<b>Empleo</b>		
TR1	Desglose del colectivo de trabajadores, si es posible por regiones / países, situación, tipo de contratación y modalidad de contrato	13,19,26,28
TR2	Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosado por regiones / países	28,29*
TR12	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley	19,26,29,30
<b>Relaciones empresa/trabajadores</b>		
TR3	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes u otros representantes responsables, desglosado geográficamente o porcentaje de empleados incluidos en convenios colectivos, desglosado por regiones / países	ND
TR4	Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes	33
<b>Salud y seguridad</b>		
TR5	Métodos de registro y notificación de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales en referencia al repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT	36
TR6	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores, y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones	36
TR7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (incluidos los trabajadores subcontratados)	35
TR8	Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA	*
<b>Formación y educación</b>		
TR9	Promedio de horas de formación por año y empleado, según categoría de empleado	19,25,27,34,37
<b>Diversidad y oportunidad</b>		
TR10	Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades, y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones	30,33
TR11	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la junta directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados	19,26,30
<b>Derechos humanos</b>		
<b>Estrategia y gestión</b>		
DH1	Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos entorno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	*
DH2	Muestras de que se tienen en consideración los impactos de derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elección de proveedores / contratistas	ND
DH3	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministro y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	ND

GRI	Descripción	Página
<b>No discriminación</b>		
DH4	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos/programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	28,30,31,33
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>		
DH5	Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales), así como de los procedimientos/programas relacionados con este tema	
<b>Trabajo infantil</b>		
DH6	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil	*
<b>Trabajo forzoso y obligatorio</b>		
DH7	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio	*
<b>Sociedad</b>		
<b>Comunidad</b>		
SO1	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades y de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados	79
SO4	Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética	44
<b>Corrupción</b>		
SO2	Descripción de política, sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados	ND
<b>Contribuciones políticas</b>		
SO3	Descripción de política y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política	ND
<b>Responsabilidad del producto</b>		
<b>Salud y seguridad del cliente</b>		
PR1	Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grado de información y aplicación, y relación de procedimientos o programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento	NA*
<b>Productos y servicios</b>		
PR2	Descripción de políticas, sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos	ND
PR8	Análisis de políticas, sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de gestión y cumplimiento respecto a la satisfacción del cliente, así como de los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción	21,50,54-56
<b>Respeto a la intimidad</b>		
PR3	Descripción de políticas, sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente	21,50,57

# Índice de contenidos GRI

**2.12** Éste es la primer informe de Responsabilidad Corporativa que edita Sanitas.

**2.14** Este indicador no aplica por ser el primer informe de Responsabilidad Corporativa que edita Sanitas.

**2.15** Sanitas no elabora memorias conjuntas con otras entidades.

**2.16** Este indicador no aplica por ser el primer informe de Responsabilidad Corporativa que edita Sanitas.

**2.17** No se han utilizado los protocolos técnicos, si bien se ha dado información para todos los indicadores centrales aplicables a la compañía. Cualquier excepción a esta regla se señala en esta tabla de cruce.

**2.18** Todos los datos económicos han sido extraídos del informe anual de Sanitas. No se han contabilizado los costes o beneficios de otra naturaleza.

**2.19** Este indicador no aplica por ser el primer informe de Responsabilidad Corporativa que edita Sanitas.

**2.20** Los datos incluidos en esta memoria proceden de nuestros sistemas de gestión económica, de calidad y medio ambiente los cuales han sido auditados externamente.

**2.22** El informe anual de Sanitas se encuentra a disposición de sus partes interesadas a través de su página web [www.isanitas.com](http://www.isanitas.com)

**3.1** No se incluye información en este sentido. En próximas ediciones de esta memoria se profundizará en este apartado.

**3.3** No se incluye información en este sentido. En próximas ediciones de esta memoria se profundizará en este apartado.

**3.10, 3.11 y 3.12** Cada uno de los capítulos de este Informe de Responsabilidad Corporativa está dedicado a nuestras diferentes partes interesadas. Toda la información relativa a cada una de ellas se incluye en estos capítulos.

**3.14** No se incluye información en este sentido. En próximas ediciones de esta memoria se profundizará en este apartado.

**3.15** No se incluye información en este sentido. En próximas ediciones de esta memoria se profundizará en este apartado.

**3.18** Información no disponible.

**EC 2** No se incluye información en este sentido. En próximas ediciones de esta memoria se profundizará en este apartado.

**MA 1** Por la naturaleza del negocio no se ha estimado procedente incluir información sobre consumo de materias primas diferentes al agua o combustibles.

**MA 8** No se han calculado las emisiones de CO<sup>2</sup> ni de otros gases invernadero. La memoria únicamente incluye información sobre los ahorros de emisiones conseguidos gracias a la implantación de energías renovables en el e-dificio.

**MA 11** Datos referidos al Hospital Sanitas La Zarzuela.

**TR 2** Únicamente se adjunta el dato de evolución de plantilla media.

**TR 8** No existe ninguna política en este sentido.

**DH 1** En este apartado Sanitas se ajusta a lo establecido en la legislación.

**DH 5, DH 6 y DH 7** En este apartado Sanitas se ajusta a lo establecido en la legislación.

**PR 1** La misión de Sanitas consiste precisamente en ofrecer un servicio sanitario de calidad que proteja la salud de sus socios.



