

INFORME ANUAL 2017



PARTE DE *Bupa*



Construimos la
#Salud
del futuro

Índice

iHola!

Carta del consejero delegado

1 Somos Sanitas

Un año en Sanitas	7
Cifras clave del ejercicio	8
Parte del Grupo Bupa	9
Modelo de negocio	10
Nuestros negocios	12
<ul style="list-style-type: none"> • Perspectivas del seguro de salud • Nuestra oferta en España • Sanitas Seguros • Sanitas Hospitales • Sanitas Mayores • Sanitas Dental 	

2 Nuestra estrategia digital

La transformación digital, un cambio de paradigma	23
2017, la digitalización a toda máquina	25
Un nuevo modelo de relación con el cliente	26
La digitalización de nuestros empleados	27
Nuevos proyectos digitales	28

3 Creación de valor compartido

El cliente, nuestra razón de ser	31
Reunimos un gran equipo de profesionales	35
Médicos, proveedores y mediadores	46
Nuestra marca	50
Nuestras comunidades	55
Fundación Sanitas	60
Nuestro entorno	65
Participación de los Grupos de Interés	72

4 Buen gobierno corporativo

Consejo de Administración	75
Estructura de Consejo	77
Política de remuneraciones	79
Comité de Dirección de Sanitas y Bupa para Europa y Latinoamérica	80
Código de conducta y políticas corporativas	81
Gestión de control de riesgos	83

MÁS INFORMACIÓN

Acceda a más información haciendo clic sobre el icono que aparece en algunas páginas de este informe.



CÓDIGOS PARA NAVEGAR POR EL DOCUMENTO



Página anterior



Página siguiente



Inicio



Volver a la última página visitada

SÍGANOS EN RRSS



@sanitas
@somossanitas
@F_sanitas



facebook/sanitas
facebook/fundacionsanitas

Anexos

Acerca de este informe	87
Informe de revisión independiente	91
Índice de Contenido GRI	94



Carta del
consejero delegado

“Somos supermillennials”

En Sanitas estamos comprometidos en un proceso de transformación digital que creemos fundamental para el desarrollo de nuestro negocio

Esa dinámica nos ha obligado a cambiar nuestra forma de pensar y de trabajar y a promover dentro de la compañía perfiles técnicos que nos permitan avanzar en la dirección que deseamos. En este proceso nos han ayudado los llamados nativos digitales o millennials, una generación de profesionales que han crecido con la tecnología bajo el brazo y se han formado de manera natural en el uso de herramientas digitales.





Todos juntos

Sin negar la decisiva aportación de los *millennials* al cambio, en Sanitas hemos adoptado una política de inclusión digital y todas las generaciones hemos intentado arrimar el hombro para hacer posible la transición hacia un mundo distinto. Todos juntos hemos hecho un esfuerzo de flexibilidad, todos juntos nos hemos declarado optimistas digitales y todos juntos hemos tratado de convertirnos en *supermillennials*, es decir, aquellos empleados que, independientemente de su edad y de su formación, son capaces de adaptarse a las innovaciones que van apareciendo en su ámbito laboral y de integrarse en las nuevas realidades del mercado. En Sanitas creemos que la digitalización no es una cuestión de edad, sino de actitud.

Y la verdad es que con esa política de inclusión digital no nos va mal. Los resultados de 2017 están ahí:

- Nuestros ingresos franquearon por primera vez en la historia los 2.000 millones de euros, hasta 2.097 millones, un 6,1 % más que el año anterior.
- El beneficio de explotación se elevó hasta 184,5 millones de euros, con un incremento del 9,5 %.
- El número de empleados aumentó hasta 11.225.

Positiva evolución del negocio

Pero si las cifras globales están bien, lo que hay detrás de ellas es todavía mejor. Todos nuestros negocios evolucionaron positivamente, por encima incluso de nuestras expectativas. En el área de seguros crecimos en ingresos y en clientes más que el mercado. En hospitales, profundizamos en nuestra estrategia de excelencia clínica y conseguimos nuevas acreditaciones internacionales. En el segmento de la atención a mayores, nuestra red de residencias siguió creciendo, con la incorporación de cinco residencias en Madrid y otra en Barcelona. El negocio dental también se comportó de forma muy favorable, no solo por el crecimiento sino por su rentabilidad.

Escuchamos a nuestros clientes

Al mismo tiempo, en 2017 progresamos en nuestro proyecto de transformación digital para mejorar la experiencia del cliente. Por ejemplo, lanzamos una plataforma de escucha activa en la que todos los empleados, a través de una app, pueden conocer los problemas de nuestros clientes y proponer soluciones, y como consecuencia de ello ya tenemos 300 proyectos de mejora en marcha. Además, seguimos desarrollando Blua, el primer seguro de salud completamente digital. En 2017 contamos con 250 médicos que ofrecían

servicio de videoconsulta y aspiramos a tener 2.000 en el corto plazo. También pusimos en marcha el servicio Sanitas en Casa Contigo, que utiliza el potencial de la digitalización para ofrecer servicios de cuidados a domicilio a mayores. Asimismo, hay que destacar la aplicación de Sanitas Mayores, que permite a los familiares de los residentes tener información sobre su día a día y que ya tiene más de 2.000 usuarios activos.

Cuidamos de nuestros empleados

Y por supuesto, seguimos cuidando a nuestros empleados, que se benefician también de la tecnología digital gracias a aplicaciones como *SomosSanitas*, que les permite gestionar toda su información laboral, o *Sanitas Smile*, con la que pueden controlar y mejorar su salud.

Desde el punto de vista de nuestro compromiso con la sociedad, también mantenemos viva la apuesta de la Fundación Sanitas, que el año pasado celebró su 20º aniversario, por el deporte inclusivo. En nuestra tradicional Semana del Deporte Inclusivo se consiguió un récord mundial de lanzamiento de penaltis para promover la práctica deportiva entre personas con y sin discapacidad.

Datos destacados

11.225 Empleados
en 2017

**184,5
M€** Beneficio de
explotación

“En Sanitas hemos adoptado una política de inclusión digital y todas las generaciones hemos intentado arrimar el hombro para hacer posible la transición hacia un mundo distinto”.



Ciclo de éxito

Eso es a grandes rasgos lo que pasó en 2017. Completamos así un ciclo de éxito que en los últimos diez años (incluyendo, hay que recordarlo, el periodo de la crisis económica- financiera entre 2008 y 2013) nos ha permitido crecer un 89 % en ingresos, un 111 % en beneficios y un 112 % en número de empleados. Al ver estas tasas de crecimiento acumulado, y teniendo en cuenta que la tendencia positiva ha sido regular y sostenida a lo largo de la década, alguien podría pensar que lo único que hay que hacer es prolongar la inercia y mantener el rumbo que hemos llevado hasta ahora.

¡Eso sería un error formidable!!

Preparados para el futuro

Extrapolar el pasado y confiar ciegamente en la experiencia reciente, como bien nos advirtió el filósofo británico Bertrand Russell, es en efecto una mala idea. Russell ilustró su teoría con el ejemplo del pollo que es alimentado todos los días por el granjero y que llega a creer por tanto que así sería para siempre... hasta que un mal día acaba en la cazuela.

En Sanitas no queremos acabar en la cazuela y por eso, al mismo tiempo que confiamos en nuestra estrategia, nos preparamos para lo imprevisible, para lo desconocido, para lo que nunca ha ocurrido en nuestra historia reciente.

Esa forma de enfocar el futuro es lo que hay detrás de nuestro proyecto de transformación digital, que está basado en la flexibilidad y en la inclusión de todos nuestros empleados, porque todos aportamos y todos importamos. También nos ayuda a evolucionar Sanitas Disruptive, un proyecto de laboratorio en el que trabajamos con diferentes *start ups* para entrar en contacto con posibles nuevas ideas de negocio en áreas como la relación médico-paciente, la prevención, el hospital líquido, las enfermedades crónicas, la genómica y la tecnología *blockchain*. Es nuestra manera de aceptar la incertidumbre, abrazar lo desconocido y admitir que no tenemos todas las respuestas.

Optimistas digitales

Estamos abiertos a nuevas ideas y perspectivas. Pero mientras esas ideas se abren paso, en Sanitas sabemos que hay que seguir avanzando y por eso hemos querido traducir nuestra estrategia en objetivos numéricos con el fin de comprobar nuestros progresos. Para 2020 nos hemos marcado tres grandes retos:

- Tener un 25 % de consultas digitales, tanto de vídeo como de voz y texto (ahora estamos por debajo del 5 %).
- Llegar al 50 % de digitalización en las comunicaciones con los clientes.

“Para 2020 nos hemos marcado tres grandes retos: tener un 25 % de consultas digitales, llegar al 50 % de clientes digitales y alcanzar el 75 % de valoración en las encuestas de satisfacción NPS”.

- Alcanzar el 75 % de valoración en las encuestas de satisfacción NPS, en línea con las grandes empresas de Internet (ahora estamos en el entorno del 60 %).

Son objetivos que miden nuestra ambición por crecer y hacer las cosas bien, y que solo podremos conseguir trabajando juntos.

Es así como sembramos semillas y nos preparamos para el futuro. ¿Cómo será ese futuro? Ciertamente no lo sabemos. Como dijo el arquitecto Matt Taylor, “la lógica del futuro solo la podemos comprender retrospectivamente”. Pero intuimos que será distinto y complejo, inestable y diverso. Y con toda probabilidad no será fácil de gestionar. La revolución digital abre infinidad de posibilidades en un sector como el de la salud, en el que los avances tecnológicos son determinantes para conocer mejor a

nuestros clientes y ofrecerles un servicio de mayor calidad.

La competencia y la presión de los costes son también factores que nos rodean de incertidumbre. De lo que estamos seguros es de que vamos a ser capaces de hacer frente con éxito a lo que nos venga. Tenemos la actitud y la gente adecuadas para conseguirlo. Al fin y al cabo, somos optimistas digitales. Somos *supermillennials*.

Iñaki Ereño Iribarren
Consejero delegado



1 Somos Sanitas





Un año en Sanitas

2017

Somos más digitales...

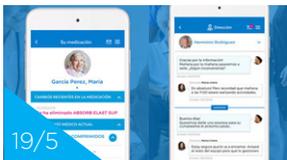


31/3

MARZO

Sanitas Pymes Digital, el primer seguro digital para pequeñas y medianas empresas

Nuevo servicio de videoconsulta sin cita previa que ofrece también asesoría en temas nutricionales, psicología y entrenamiento personal.



19/5

MAYO

App de Familias de Sanitas Mayores

Una aplicación pionera en el ámbito residencial que permite a los familiares conocer los detalles del día a día de su ser querido y participar activamente en el proceso de cuidado.



3/8

AGOSTO

A mitad de año, 'blua' ya había alcanzado los 100.000 clientes, y cerró el año en 187.000

El primer seguro de salud digital del mercado ha tenido una gran recepción por parte de los clientes. Ofrece la posibilidad de concertar videoconsultas en más 30 especialidades médicas, para mayor facilidad de nuestros pacientes e inaugura una nueva forma de relación médico-paciente.



20/10

OCTUBRE

Foro Sanitas 2017

Big Data, wearables e inteligencia artificial, un paso más hacia la personalización de los tratamientos al paciente en la era digital. Especialistas en el campo sanitario y tecnológico debatieron sobre ello.



20/12

DICIEMBRE

Investigación en salud basada en Big Data

Lazamos *Sanitas Data Salud*, para impulsar la investigación en salud basada en datos para así diagnosticar el estado de la salud en España, detectar tendencias y elaborar modelos predictivos.

...Y seguimos evolucionando



6/3

MARZO

Ampliamos la red residencial para mayores

Con la compra de las cinco residencias del grupo Valdeluz, Sanitas aumenta en más de 800 camas la oferta residencial.



19/4

ABRIL

Creamos la Cátedra Fundación Sanitas de Deporte Inclusivo

Supone elevar el rango académico del Centro de Estudios sobre Deporte Inclusivo (CEDI), creado en 2010. Su objetivo es el análisis de los procesos de inclusión en el deporte.



20/7

JULIO

Sanitas CIMA obtiene el oro en calidad hospitalaria

El hospital de Sanitas en Barcelona se une a los hospitales de Sanitas La Moraleja y La Zarzuela y consigue la acreditación de excelencia de la Joint Commission International, considerada como la más rigurosa y exigente.



19/9

SEPTIEMBRE

Renovamos nuestro acuerdo con los Comités Olímpico y Paralímpico españoles

Como proveedor médico oficial, ponemos a su disposición nuestra amplia experiencia en el terreno de la medicina deportiva y el cuidado de la salud.



2/10

OCTUBRE

20º Aniversario de la Fundación Sanitas

Se celebró con un evento en el que se rememoró la larga trayectoria de la Fundación y su apoyo al Deporte Inclusivo. Con este motivo, la Fundación ONCE dedicó su cupón del 8 de octubre a la Fundación Sanitas.

Cifras clave del ejercicio

Resultados excelentes

Récord de ingresos
2.097 M€
+6,1 %

Beneficio de explotación
184,5 M€
+9,5 %

Salarios y beneficios a empleados

2017	304,7 M€
2016	280,2 M€
	Var. +8 %

Pagos a proveedores

2017	600,7 M€
2016	514,9 M€
	Var. +14,3 %

Clientes

En España 2,8 millones de personas nos confían su salud

2,8 M
asegurados de Sanitas*

1,3 M
Asegurados de Sanitas Dental

En 2017 hemos ganado más de **100.000** nuevos clientes

730.641
personas atendidas en Sanitas Hospitales, Nuevos Servicios y PPP's

5.750
residentes de Sanitas Mayores

*El número de asegurados incluye PMI y coasegurados.

60
Índice de satisfacción del cliente (NPS)*



Líderes en reputación

Somos el **nº 1 en reputación corporativa** en el sector de asistencia sanitaria, desde hace más de 10 años.

1,2 M€
Inversión en la comunidad



Impacto ambiental

Seguimos trabajando para reducir el impacto ambiental de nuestro negocio

66 % Reducción de la huella de carbono (desde 2009)

100 % Consumo de energía eléctrica renovable

1 GWh Generación de energía solar

11.225 empleados

Generamos empleo de calidad

Contamos con **578** empleados más que en 2016 (+5,4 %), el **83 %** con contrato indefinido

80 % mujeres **20 %** hombres

QUEREMOS SER EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

El **81 %** de nuestros empleados están orgullosos de trabajar con nosotros. Tenemos un índice de satisfacción del empleado (eNPS) de **52** puntos.



Infraestructuras al servicio de nuestros clientes

- 551** Hospitales y hospitales de día (red concertada)
- 4** Hospitales propios
- 2** Hospitales de colaboración público-privada (PPP's)
- 46** Residencias de mayores
- 21** Centros de día de mayores
- 180** Clínicas dentales
- 20** Centros multiespecialidad Sanitas Milenium
- 16** Centros de bienestar y Clínica Londres

Cuidamos de nuestra gente

con programas de hábitos saludables como *Sanitas Smile*. En 2017 alcanza los **4.118** empleados inscritos.

Promovemos la salud en nuestras comunidades

con programas como *Healthy Cities by Sanitas*. **40** empresas han participado en 2017.

Promovemos el deporte inclusivo

Más de **7.000** personas, entre alumnos y profesores de Primaria y Secundaria, participaron en 2017 en las actividades promovidas desde la Cátedra Fundación Sanitas.

MÁS INFORMACIÓN
Video.
Resultados 2017



*NPS (Net Promoter Score) es un indicador reconocido internacionalmente para medir el nivel de satisfacción de los clientes.



Sanitas, parte del grupo Bupa

Formamos parte, desde 1989, del grupo Bupa. En la actualidad, encabezamos la unidad de negocio Europa y Latinoamérica (ELA) de la que también forman parte Bupa Chile y LUX MED, en Polonia.

Bupa en 2017

78.000 Empleados

15,5M Asegurados de salud

Bupa ha cumplido 70 años en 2017. Siete décadas proporcionando servicios de seguros de salud, de asistencia sanitaria y dental, y de atención a mayores en todo el mundo.

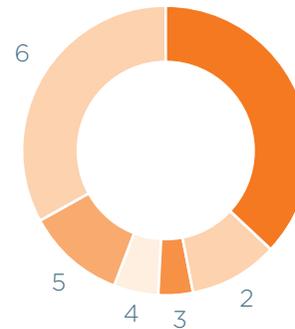
Crecimiento sostenido

La naturaleza jurídica del grupo es singular al ser una sociedad sin accionistas, lo cual le permite reinvertir todos sus beneficios en el propio negocio y garantizar un crecimiento sostenido a largo plazo.

Bupa tiene 78.000 empleados en Reino Unido, España, Polonia, Australia, Nueva Zelanda, EE.UU, Chile, Brasil y Hong Kong, a los que se añaden los de los negocios asociados en Arabia Saudí e India. Cuenta con 15,5 millones de asegurados de salud, 14,5 millones de pacientes en nuestras clínicas y hospitales y 23.300 en las residencias de mayores.

Distribución de ingresos por línea de negocio de Bupa en Europa y Latinoamérica

- | | | |
|----|--|------|
| 1. | Sanitas Seguros | 36 % |
| 2. | Sanitas Hospitales y Nuevos Servicios | 16 % |
| 3. | Sanitas Dental | 2 % |
| 4. | Sanitas Mayores | 4 % |
| 5. | LUX MED, Polonia | 10 % |
| 6. | Bupa Chile | 32 % |



Hitos de inversión

Entre los hitos de inversión de 2017 destaca de manera especial la construcción del mayor hospital del Grupo: la Clínica Bupa Santiago, en la capital de Chile, que ha abierto sus puertas en junio de 2018.

Este hospital ha requerido una inversión de 141 millones de euros y tendrá una capacidad de 460 camas, y ocupa una superficie de 105.000 m².

En 2017, se ha expandido el negocio de cuidado de personas mayores con la adquisición en España (Sanitas) de cinco residencias en Madrid y la apertura de una nueva en Barcelona. La inversión en centros médicos se concreta en la apertura de un hospital de oncología en Varsovia.

Destaca también la adquisición en Reino Unido de Oasis Dental Care (hoy Bupa Dental Care) con lo que el Grupo se convierte en el proveedor líder de odontología privada en Gran Bretaña.

Además, en 2017 el grupo aumentó su participación accionarial en Arabia Saudí del 8 % al 34,25 % y vendió su negocio en Tailandia.

MÁS INFORMACIÓN

Toda la información sobre Bupa Europa y Latinoamérica en el Informe Anual 2017 del Grupo Bupa (inglés).



Cómo creamos valor con nuestro modelo de negocio

Nuestro objetivo es proporcionar servicios de salud y bienestar para ayudar a las personas a vivir vidas más largas, sanas y felices, poniendo al cliente en el centro de todo lo que hacemos.

Para cumplir este propósito, hemos construido un modelo de negocio con una estrategia a largo plazo.

Nuestros servicios

Seguros. Ofrecemos seguros de salud nacionales e internacionales, así como otros productos (pago por uso, suscripción y seguros dentales).

Provisión. Proporcionamos servicios de salud y bienestar a través de centros médicos multiespecialidad, hospitales, clínicas dentales y residencias para el cuidado de los mayores.



Seguros de salud

Asistencia sanitaria de calidad para nuestros clientes donde nos necesitan.



Seguros de salud internacionales

Accesos a redes médicas y seguros de salud de primer nivel en todo el mundo.



Otros productos

Pago por uso, suscripción y seguros dentales.



Centros multiespecialidad



Residencias



Hospitales

Clínicas dentales



Clientes

Nuestros pilares

Estatus de Bupa

Nuestro carácter de grupo sin accionistas nos permite invertir a largo plazo y concentrarnos en cumplir nuestro propósito de ayudar a la gente a vivir vidas más largas, sanas y felices.

Solidez financiera

La robustez de nuestra base de capital, la rentabilidad y la capacidad para generar ingresos son el reflejo de nuestra firme fortaleza financiera.

Buen gobierno corporativo

Bupa opera en mercados regulados y su objetivo es desarrollar las mejores prácticas de gobierno corporativo, con atención especial al control interno y a la gestión del riesgo.

Confianza del cliente

Nuestro foco en las necesidades de los clientes nos exige ofrecerles una experiencia de servicio de alta calidad y excelentes resultados, con lo que lograr su confianza.

Nuestras prioridades

→ El cliente

Es siempre lo primero. La revolución digital nos permite elevar nuestros estándares en calidad, personalización, accesibilidad, transparencia y rendición de cuentas.

→ Creación de empleo

Sanitas emplea a 11.225 personas, 578 más que en 2016. Desde el comienzo de la crisis económica en 2008, la compañía ha duplicado su plantilla.

→ Los colaboradores

Trabajamos con una amplia variedad de socios y proveedores. A todos ellos les exigimos el cumplimiento de nuestro código ético, estrictas normas de calidad y nuestros estándares de RSC.

→ La sociedad

Contribuimos a las economías locales y asumimos nuestras responsabilidades sociales y medioambientales.

Nuestro marco estratégico

Nos proponemos mantener un crecimiento constante y sostenible, en línea con el marco estratégico del grupo Bupa, en un entorno caracterizado por el proceso de transformación digital, y adecuándonos a las características de la actividad en el mercado español.

El foco en el cliente, la apuesta por la transformación digital, el cuidado de nuestros empleados y la expansión selectiva son los pilares de nuestra estrategia de negocio, con el propósito último de ayudar a las personas a vivir vidas más largas, sanas y felices.

Principios operativos

Invertimos
tanto en nuestros negocios actuales como en nuevos mercados.

Somos 'G-locales'
y aprovechamos las ventajas de pertenecer a un grupo global.

Calidad, eficiencia y seguridad
Nos concentramos en conseguir los más altos niveles de calidad, eficiencia y seguridad.



El cliente



El cliente es nuestra razón de ser. Queremos ganarnos su confianza para ser su compañía de referencia en salud y bienestar. Nos concentramos en conseguir los más altos niveles de calidad, personalización, eficiencia y seguridad en todas nuestras unidades de negocio.

Nuestra gente



Aspiramos a que los empleados de Sanitas estén orgullosos de trabajar en la compañía. Para ello, ofrecemos las mejores condiciones profesionales, procuramos que tengan estilos de vida saludables y les damos la oportunidad de influir positivamente en la salud de los clientes, en sus comunidades y en la sociedad en general.

Buenos resultados



Necesitamos ser rentables a largo plazo para asegurar el flujo de inversión que nos permita atender las demandas de nuestros clientes presentes y futuros. Por eso calibramos bien las oportunidades de crecimiento y no entramos en guerras de precios que, de prolongarse, amenazan con socavar la sostenibilidad de la industria.

La digitalización



Es una apuesta fundamental para mejorar la relación con el cliente, satisfacer sus demandas y aumentar la eficiencia. Trabajamos en ampliar la oferta de productos y servicios completamente digitales y usamos el Big Data como herramienta principal de análisis en la toma de decisiones.

La coordinación



Estamos implantando la coordinación asistencial en todas nuestras unidades de negocio. El trabajo conjunto de diferentes especialistas, equipos y centros de salud evita la duplicación de esfuerzos y mejora las prestaciones.

Los negocios adyacentes



El crecimiento de la organización se orienta hacia los negocios ya existentes o contiguos (geográfica y conceptualmente) a los ya existentes, como en el caso de los centros dentales o las plataformas de bienes y servicios a través de internet.

Nuestros valores. Así somos:

Apasionados

Comprensivos

Abiertos

Responsables

Valientes

Extraordinarios

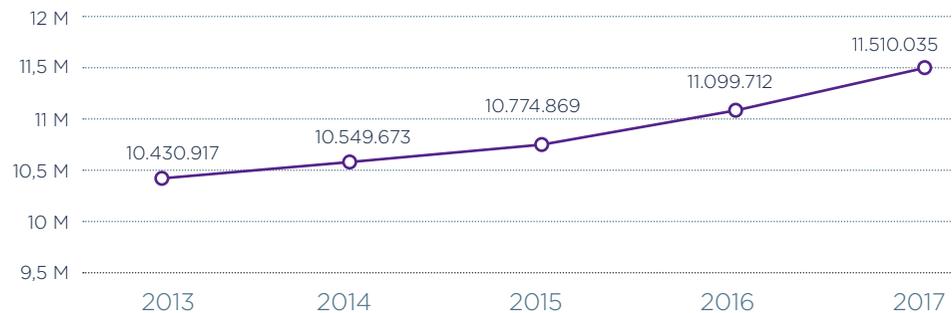
Auténticos

Nuestros negocios

El seguro de salud, un sector en auge

El número de asegurados del ramo de Salud en 2017 ha crecido un 3,7% respecto a 2016, y supera los 11,5 millones

Evolución en el número de asegurados del ramo de Salud en España



Fuente ICEA

Total Salud 2017

3,9 %
Crecimiento del
volumen de primas

8.002,5 M€
Volumen de primas

En términos generales, la cifra de personas aseguradas en España va en aumento año tras año. Según ICEA, este incremento se debe sobre todo a la favorable evolución que están experimentando las compañías aseguradoras, las cuales implementan de manera constante mejoras en lo relativo a calidad asistencial, así como el desarrollo de nuevos y mejores productos que incorporan mayores prestaciones y son soportados por aplicaciones multiplataforma (*smartphones*, tabletas y ordenadores)

que facilitan y agilizan el acceso a los servicios de salud.

El seguro de Salud alcanzó en 2017 un volumen de primas de 8.002,5 millones de euros, un 3,9% más que en el ejercicio anterior. El volumen total de ingresos derivados de la actividad se elevó a 8.304,2 millones, con un crecimiento del 4% respecto a 2016.

En el sector, destaca el buen funcionamiento de la modalidad de Asistencia Sanitaria, en particular, la

que no contempla los asegurados de las Administraciones Públicas, que ya supera los 7,3 millones de clientes, con un crecimiento del 6,2 % en el año.

Asistencia Sanitaria 2017

4,8 %
Crecimiento del volumen
de primas

4,5 %
Crecimiento del número
de asegurados



Nuestros negocios

Oferta de servicios

	2017	2016
Sanitas Seguros		
Nº de hospitales y hospitales de día (red concertada)	551	550
Número de profesionales sanitarios	45.480	46.071
Nº de oficinas comerciales de atención al cliente	147	152
Sanitas Hospitales y Nuevos Servicios		
Nº de camas Hospitales Sanitas ¹⁻²	514	499
Nº de centros médicos	20	20
Nº de centros de bienestar y Clínica Londres	16	16
Hospitales público-privados (PPPs)		
Nº de camas hospitales público-privados (PPPs) ²	674	700
Nº de centros de Atención Primaria del Hospital de Manises	17	20
Sanitas Dental		
Nº de clínicas dentales	180	179
Nº clientes de seguro dental	1.302.539	1.198.000
Sanitas Mayores		
Nº de residencias	46	40
Nº de plazas residenciales	6.117	5.172
Plazas concertadas en residencias para mayores ofrecidas a las administraciones públicas	1.518	1.472
Índice de ocupación de los centros	95 %	96 %

1 Suma de Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela, Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, Hospital Sanitas CIMA y Hospital Virgen del Mar

2 Camas de planta, camas sin funcionamiento, UCIs, camas de observación de urgencias, unidades de recuperación post-anestésica y de adaptación al medio y camas de obstetricia médica.

Sanitas es la aseguradora de salud con mejor reputación en España

Monitor de Reputación Sanitaria 2017 MERCO

Aseguradoras de salud

Sanitas, aseguradora de salud con **mejor reputación** en España



Hospitales privados

Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela



Hospital Universitario Sanitas La Moraleja



Hospital Sanitas CIMA



Fuente: MERCO

Nuestros negocios

Sanitas Seguros

Cifras destacadas

100.000 Clientes más en un año

17,7 % Cuota de mercado en 2017

551 Hospitales y hospitales de día (red concertada)

59,8 NPS Nivel de satisfacción del cliente

En 2017, Sanitas creció un 5,1 % en volumen de primas, por encima de la media del del mercado (3,9 %*).

Por volumen, es la segunda compañía del mercado español de seguros de asistencia sanitaria, con una cuota de mercado que se sitúa en el 17,7 %*. Cuenta con 2,8 millones de asegurados¹ de salud y 100.000 clientes nuevos en un año.

Acuerdos estratégicos

Este crecimiento se debe en buena parte a los acuerdos estratégicos con BBVA y Santa Lucía, y a la mejora de la experiencia del cliente a través de soluciones digitales.

La adecuación a las necesidades de cada cliente es la clave de los buenos resultados, gracias a una oferta de productos específicos como *Más Vital*, pensado para las necesidades de personas mayores de 60 años; *Sanitas Profesionales*, un seguro para trabajadores autónomos; *Sanitas Pro Pymes digital*, un seguro con

ventajas digitales y servicios inclusivos especialmente diseñado para empresas, y *blua*, el primer de seguro de salud digital de España.

En 2017, hemos incorporado la Clínica Universidad de Navarra a nuestra red de hospitales a través de un complemento de contratación opcional. Esta incorporación da acceso a los servicios de las instalaciones de la institución médica, tanto en su sede de Pamplona como en su nuevo centro de Madrid.

También hemos innovado en productos dirigidos a segmentos específicos de mercado. Es el caso de *Sanitas International Students*, seguro con cobertura sanitaria completa adaptado a aquellos estudiantes que deciden venir a España con carácter temporal como parte de su proceso formativo.

Comunicación con el cliente

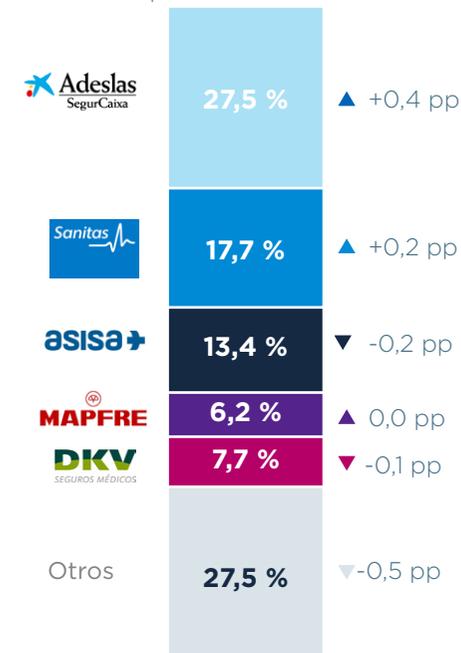
Sanitas Seguros cuenta con 147 oficinas de atención al cliente en toda España. Nuestro modelo de oficina busca ofrecer el trato más personalizado posible y una

mayor comodidad a la hora de gestionar todos los servicios que les ofrecemos siguiendo nuestros rigurosos criterios de ubicación, comodidad y funcionalidad.

Además, disponemos de un centro propio de atención al cliente, la App *Mi Sanitas* para poder realizar multitud de gestiones, servicio *chat* y *online*, y sesiones de informativas de salud y bienestar.

Mercado de salud 2017

Volumen de primas



Iñaki Peralta

Director general de Sanitas Seguros

“Continuamos con nuestra estrategia de personalización de productos y servicios para satisfacer las necesidades de una sociedad cada vez más heterogénea y diversa”.

MÁS INFORMACIÓN

Haga clic aquí para conocer todo sobre nuestros seguros de salud.



¹El número de asegurados incluye PMI y coasegurados.

* ICEA 2017.

Nuestro seguro digital

Con **Blua** nuestros clientes pueden conectar con sus médicos a través del servicio de videoconsulta *online*, disponible en la mayoría de nuestras especialidades médicas y en urgencias, a las que se accede sin necesidad de cita previa.

El servicio de videoconsulta está disponible también a través de programas personalizados de prevención y cuidado de la salud con los mejores asesores en deporte, nutrición, psicología, materno infantil, niño sano y cuidado del suelo pélvico.

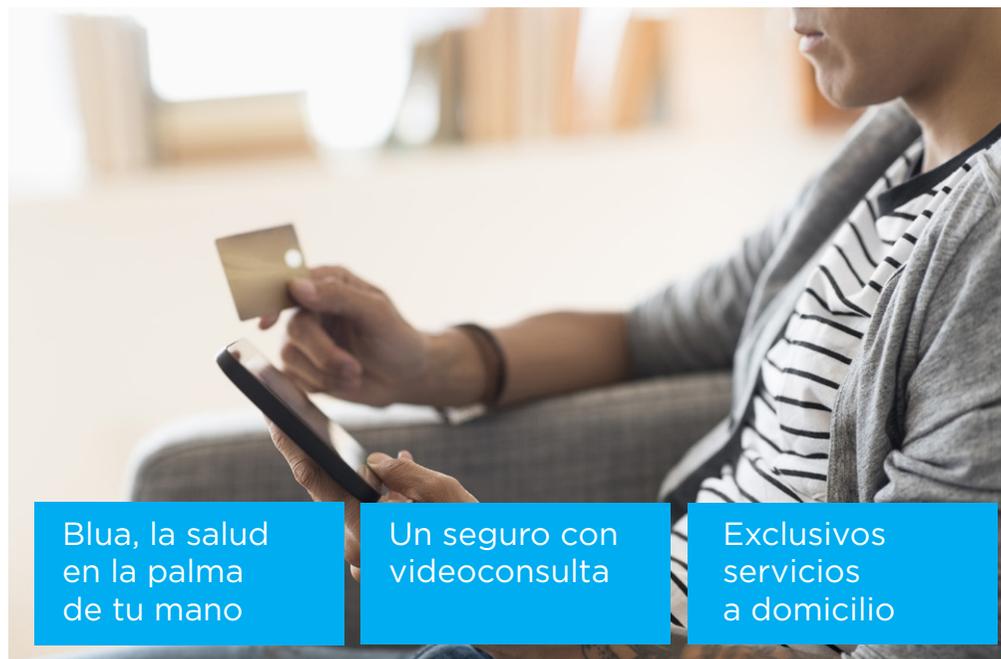
Los clientes de **Blua** disponen de exclusivos servicios a domicilio, como el envío de medicamentos desde la farmacia, reembolso de gastos de los mismos y analítica a domicilio, entre otros.

Además, **Blua** proporciona asistencia sanitaria completa, cobertura dental y acceso a nuestra red de centros en Estados Unidos.

MÁS INFORMACIÓN
Haga clic aquí para
conocer todo lo que
ofrece **Blua**.



blua



Blua, la salud
en la palma
de tu mano

Un seguro con
videoconsulta

Exclusivos
servicios
a domicilio

CERCANÍA

Las nuevas tecnologías proporcionan extraordinarias oportunidades en el ámbito de la gestión de la salud, y fruto de ellas es **Blua**, un producto digital que facilita la cercanía entre médicos y pacientes, gracias a la videoconsulta.

COMODIDAD

Con **Blua** se evitan desplazamientos, ya que se puede hablar con el médico a través de videoconsulta, realizar análisis médicos a domicilio y recibir los medicamentos desde la farmacia.

Ventajas

En 2017, **Blua** alcanzó 187.000 clientes con acceso a videoconsulta. Todas las ventajas están disponibles también para quienes ya son clientes de Sanitas, que podrán convertir su seguro en digital a través de la gama de complementos digitales que añaden a su seguro habitual la videoconsulta y los servicios a domicilio.

INNOVACIÓN

La oferta aseguradora de Sanitas ha dado un salto cualitativo con **Blua**, que refuerza su carácter innovador y se adapta a las necesidades de las personas.

GESTIÓN 'ONLINE'

Con **Blua**, al igual que con el resto de seguros Sanitas, el cliente puede gestionar *online* las citas y autorizaciones

ÁGIL Y RÁPIDO

Los clientes de **Blua** evitan desplazamientos y esperas al poder realizar videoconsulta y acceder con facilidad a consejos de expertos.



Nuestros negocios

Sanitas Hospitales

Cifras destacadas

730.641 Personas
atendidas
en 2017

4 Hospitales
propios

20 Centros médicos
multiespecialidad

62,7
NPS
Nivel de
satisfacción
del cliente

Sanitas Hospitales es referencia en excelencia asistencial y cuidado del paciente en la provisión de servicios de salud y bienestar en España. Así lo afirman los expertos de la Joint Commission International, el sello de calidad más riguroso y reputado del mundo, el jurado de los Premios EFQM de Excelencia y los numerosos galardones con los que el sector hospitalario nacional nos ha distinguido.

Los propios pacientes atendidos reconocen la excelencia como un valor diferencial: nueve de cada 10 personas atendidas en cualquier centro de Sanitas Hospitales nos recomiendan a sus amigos y familiares.

Sanitas Hospitales gestiona los hospitales Sanitas La Moraleja y Sanitas La Zarzuela, el Hospital Virgen del Mar, todos en Madrid, y el Hospital CIMA, en Barcelona.

A estos cuatro hospitales privados se añaden los 20 centros médicos multiespecialidad Sanitas Milenium, ubicados en A Coruña, Barcelona, Bilbao, Córdoba, Madrid, Murcia, Sevilla, Tarragona, Valencia y Zaragoza.

Sanitas Hospitales gestiona también cuatro centros de bienestar y 12 centros de estética a través de la red de Clínica Londres.

Comprometidos con la medicina y la salud del futuro

Los hospitales universitarios La Moraleja y La Zarzuela participan en la formación de los médicos especialistas en el sistema MIR, como parte del mismo compromiso con la excelencia que ha llevado a todos los centros de la red a

mantener una dotación tecnológica de última generación para el diagnóstico y el tratamiento de cualquier dolencia.

En 2017, cumpliendo con el objetivo de poner a disposición de nuestros clientes los últimos avances en tecnología médica, los hospitales La Zarzuela y La Moraleja han incorporado dentro de la Unidad de Cirugía Robótica un nuevo robot quirúrgico Da Vinci, que permite multiplicar el éxito de la cirugía, reduciendo notablemente el grado de invasión, los riesgos y complicaciones, así como el tiempo de recuperación del paciente.



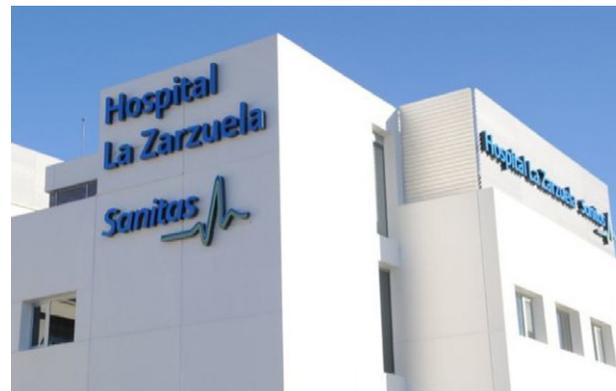
Jesús Bonilla

Director general de Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios

“Nueve de cada 10 personas atendidas en nuestros centros nos recomiendan a sus familiares y amigos. Esta es la medida de nuestra excelencia: la opinión de nuestros pacientes”.

MÁS INFORMACIÓN
Haga clic aquí para
conocer todo sobre
Sanitas Hospitales





Hospitales y centros médicos propios

Hospital Universitario La Zarzuela

Con más de 30 años de funcionamiento, ocupa el cuarto lugar entre los hospitales privados mejor valorados de España, según el monitor de reputación MERCO, y tiene la acreditación *Joint Commission International*, una de las más valoradas del mundo.

En 2017 ha recibido el sello IHAN de Unicef y la OMS que distingue a aquellos centros excelentes en la Humanización de la Atención al Parto y la Lactancia Materna.

Hospital Universitario La Moraleja

Este hospital universitario cuenta también con la acreditación *Joint Commission International*. Ofrece una Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos que tiene el máximo nivel de acreditación para atender prematuros.

Hospital CIMA

El Hospital CIMA es el epicentro de la nueva *Ciutat de la Salut* de Sanitas en Barcelona. En 2017 ha obtenido la acreditación *Joint Commission*

International, convirtiéndose en el tercer hospital de la compañía en conseguir este reconocimiento.

Hospital Virgen del Mar

Virgen del Mar, con un cuadro de especialidades que cubre todas las necesidades del cliente y con el modelo de gestión de Sanitas. En su remodelación y modernización se han invertido 10 millones de euros. En 2017 ha sido galardonado con el reconocimiento Excelencia Europea EFQM, que reconoce la gestión excelente de la organizaciones reforzando la confianza de los clientes y proveedores.

Centros Milenium

La red Milenium de centros médicos permite a los pacientes acceder a consultas de especialistas y pruebas diagnósticas, sin necesidad de desplazarse hasta un hospital. Sus instalaciones son accesibles y respetan el medio ambiente.

Centros Wellbeing

Dispone de cuatro centros de bienestar y 12 centros de medicina estética en toda España conocidos como Clínica Londres.

La red trabaja sobre el mismo modelo de excelencia asistencial que el resto de centros de Sanitas

Colaboración público-privada

Hospital Universitario de Torrejón

El Hospital Universitario de Torrejón da servicio a 147.000 personas de cinco localidades madrileñas de la comarca del Corredor del Henares. Cuenta con una oferta de servicios capaz de resolver

todas las necesidades asistenciales de los habitantes de esta zona.

Hospital Universitario de Manises

Según Merco 2017, este hospital universitario se sitúa entre los 30 primeros hospitales públicos de España, con los mejores indicadores de calidad asistencial. Ofrece cobertura a 14 municipios de la provincia de Valencia, con una población que ronda los 195.000 habitantes.

Balance asistencial Sanitas Hospitales*

	2017	2016
Número de pacientes	730.641	703.107
Consultas	1.907.481	1.844.000
Intervenciones quirúrgicas	68.419	72.219
Urgencias atendidas	248.654	247.439
Pacientes oncología (UCCO)	6.732	6.602
Consultas oncología (UCCO)	27.456	27.791
Partos	3.381	3.443

(*) Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela, Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, Hospital Sanitas CIMA y Hospital Virgen del Mar. Centros Milenium sólo aplica a los indicadores de número de pacientes y consultas.

Nuestros negocios

Sanitas Mayores

Cifras destacadas

6.117 Plazas
residenciales

6 Nuevas
residencias en
2017

95 % Ocupación
media

**50
NPS** Nivel de
satisfacción del
cliente

Sanitas Mayores ha experimentado en 2017 un crecimiento tanto orgánico como inorgánico, como resultado de la exitosa integración del grupo Valdeluz en Madrid y la apertura de un nuevo centro en Cornellá (Barcelona). Así, en la actualidad la compañía cuenta con 46 residencias para mayores, tres centros de día (dos en Madrid y uno en Barcelona) y 18 Centros Sanitas Cuidado Activo.

El número total de plazas residenciales ha subido un 18 %, situándose en 6.117 plazas. De estas, las concertadas con las administraciones públicas alcanzan las 1.518. La ocupación media fue del 95,3 %.

Una App para estar más cerca de nuestra familia

La App de Sanitas Mayores permite integrar a la familia en el día a día de nuestros residentes. Gracias a ella es posible conocer al detalle cómo es su alimentación, las actividades en las que participan o sus cambios de medicación.

La aplicación está ideada para facilitar la comunicación directa con el equipo técnico a cargo del familiar y permite acceder y descargar sus informes médicos y analíticas.

Actualmente la App de Mayores está disponible en todas nuestras residencias y es utilizada por el 30 % de las familias.

Calidad residencial

Sanitas, ha acreditado la calidad de su servicio en la mayoría de sus centros. Actualmente el 89 % de los centros para personas mayores dependientes han sido acreditados como libres de sujeciones, 33 por el programa de la Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA) y siete por la norma LIBERA CARE de la Fundación Cuidados Dignos.

En la actualidad
Sanitas cuenta con
46 residencias
para mayores, tres
centros de día y
18 Centros Sanitas
Cuidado Activo

MÁS INFORMACIÓN
Vídeo 'Cerca es
compartir'.



Domènec Crosas

Director general de Sanitas Mayores

“Hemos tenido buenos resultados y estamos muy centrados en ampliar nuestra oferta de productos digitales. Seguiremos avanzando en el desarrollo de nuestro novedoso servicio ‘Sanitas en casa contigo’ y abriendo más centros de día”.

MÁS INFORMACIÓN
Haga clic aquí para conocer
todo sobre Sanitas Mayores.





Especialistas en lo que necesitan los mayores

Para mejorar la atención al mayor de forma integral, trabajamos en formato *Campus* con toda la red de centros asistenciales de Sanitas: hospitales, centros médicos, dentales, residencias y centros de día.

En 2017 hemos incorporado nuevos servicios a nuestra oferta, como el servicio En Casa Contigo, proporcionando a las familias servicios para el mayor y la familia en los que, a partir de una Valoración Integral de necesidades de la persona mayor, se propone un Plan de Cuidados individualizado en el hogar, con un Coordinador de Cuidados y un equipo multidisciplinar especializado en atención al mayor que ofrecen consejo experto 24x7x365.

Asimismo, colaboramos con la red Sanitas ofreciendo servicios exclusivos en nuestros centros residenciales, como el servicio de neurología o las revisiones dentales, lo que permite reducir los tiempos de espera y evita mover a los mayores.

Más integrados

Queremos que nuestros mayores se sientan integrados en su nuevo entorno residencial. Para ello, ponemos en marcha actividades que promuevan las relaciones sociales, como:

- Realizamos anualmente seis grandes actividades para facilitar que los residentes socialicen y creen lazos.

- Impulsamos la creación de clubes dentro de las residencias.

- Contamos con la figura del residente que acoge y da la bienvenida a nuevos residentes facilitando su adaptación al centro.

También compartimos con el residente las decisiones que se toman sobre su cuidado, tanto por parte de los familiares como del personal. Además, le ayudamos a corresponsabilizarse de la vida diaria del centro creando espacios como los huertos urbanos, para que puedan sentirse activos durante su tiempo en la residencia.



RESIDENCIAS

Nuestras residencias ofrecen un amplio catálogo de estancias adaptado a las necesidades físicas y cognitivas de cada residente.



APARTAMENTOS TUTELADOS

Específicos para aquellas personas que requieren de ciertos cuidados pero que quieren conservar su autonomía.



CENTROS DE DÍA

Para las personas mayores que desean continuar viviendo en sus hogares pero que necesitan cuidados a lo largo del día.



REHABILITACIÓN Y RECUPERACIÓN

Estancias específicas para personas que necesitan periodos de descanso y rehabilitación, con programas adecuados.



EN CASA CONTIGO

Los mejores cuidados ofrecidos por la red de Sanitas Mayores, ahora también en casa.

Innovamos y adaptamos los espacios físicos

Sanitas Mayores continuó desarrollando en 2017 el proyecto *Ojo de Cliente*, dirigido a la transformación y adaptación de los espacios de sus centros, de acuerdo con los distintos perfiles de residentes.

Mejoramos nuestras instalaciones

- Creando nuevos espacios, como los salones de celebración y espacios exteriores que permiten a los residentes y sus familiares disfrutar al aire libre.
- Implantando nuevos espacios como las salas multisensoriales, para realizar terapias no farmacológicas dirigidas a residentes con enfermedades neurodegenerativas.

En 2017, el proyecto *Ojo de Cliente* ha supuesto una inversión de 2,2 millones de euros

MÁS INFORMACIÓN

Conozca en detalle las diversas actividades para mayores que ofrecemos en nuestros centros.



Optimizamos el trabajo de nuestros profesionales

- Instalando pantallas táctiles para registrar los cuidados en tiempo real en las salas, y así completar la digitalización de la historia clínica.
- Aplicando nuevas tecnologías, como los suelos anti caídas en las habitaciones y los sensores de control de errantes, que facilita la atención a aquellas personas más dependientes.

Nuestros negocios

Sanitas Dental



Patxi Amutio
Director general de Sanitas Dental

“Actualmente nuestro éxito radica en la calidad asistencial y en el crecimiento selectivo de la mano de nuestra cartera de asegurados. En 2017 iniciamos un ambicioso plan de expansión y nuestra cartera superó los 1,3 millones de asegurados. Los datos nos muestran el interés creciente por el cuidado de la salud dental y la buena acogida de la propuesta de valor de Sanitas Dental por la sociedad”.

Cifras destacadas

9 % Aumento de asegurados de Dental en 2017

1,3 Millones de asegurados de Dental

180 Clínicas dentales

59,9 NPS Nivel de satisfacción del cliente

El seguro dental, una pieza clave del crecimiento

El seguro dental ha sido una de las claves de los buenos resultados de Sanitas Dental en 2017, tanto por el incremento en el número de asegurados, como por el crecimiento de la actividad en las más de 180 clínicas dentales de la mano de los mismos. Así, Sanitas Dental ha registrado un incremento en su cartera del 9 % y un aumento en el volumen de primas del 8,2 %. Entre las aseguradoras que ofrecen un seguro dental, Sanitas se ha situado este año como segundo operador de España, con una cuota de mercado del 24,3 %* y 1,3 millones de asegurados.

Escuchamos a nuestros clientes y actuamos

A través de la App de *Escucha Activa*, en 2017 hemos seguido con atención las inquietudes de nuestros clientes. Esta escucha nos ha permitido implementar proyectos que han

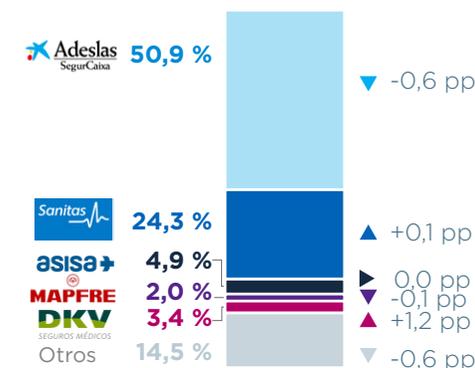
aumentado significativamente su satisfacción y recomendación, como el nuevo modelo de presupuesto más claro y fácil de entender (que ha mejorado los ratios de aceptación un 1,9 % respecto a 2016).

Excelencia odontológica al alcance de todos

Durante este año hemos continuado trabajando para facilitar el acceso a una odontología de calidad a cualquier persona, clientes y no clientes de Sanitas. Hemos incorporado nuevos tratamientos a nuestros tarifarios (como las carillas de alta estética Lumineers) y mejorado el acceso a otros ya existentes (como la sedación consciente). Además, hemos adoptado nuevos sistemas digitales (como el diseño digital de sonrisa o el escáner intraoral), que nos han permitido mantenernos a la vanguardia tecnológica con las últimas novedades del mercado.

Mercado del seguro dental 2017*

Volumen de primas



* Datos de ICEA 2017.

MÁS INFORMACIÓN
Haga clic aquí para conocer todo sobre Sanitas Dental.



Más digitales

Nueva web

En 2017 se ha publicado la nueva web de Sanitas Dental, un *site* en el que nuestros profesionales cobran más protagonismo que nunca, y en el que se ha primado el acceso fácil y rápido a la petición de cita para todas las prestaciones.

Clínicas digitales

En 2017 Sanitas Dental ha comenzado a eliminar el papel en sus clínicas. Se han implementado nuevos procesos digitales que nos permiten ser más respetuosos con el medio ambiente y que facilitan las gestiones con los clientes. En este sentido, proyectos como la anamnesis digital ya están disponibles en toda la red de clínicas dentales de Sanitas.

Tu sonrisa siempre es lo primero: 'El reto de Sara Andrés'

En 2017 Sanitas Dental le propuso un desafío muy especial a la deportista paralímpica Sara Andrés: realizar una coreografía con cinco estilos musicales diferentes en menos de un minuto. Con este reto, Sanitas Dental quiso trasladar a la sociedad la importancia de una sonrisa para conseguir todo lo que nos proponemos.

El reto de Sara Andrés consiguió un gran impacto en redes sociales y fue trending topic nacional en Twitter.

MÁS
INFORMACIÓN
Video. *El reto de Sara Andrés.*



Primera Junta Facultativa de Sanitas Dental

En noviembre, Sanitas Dental celebró su primera Junta Facultativa en Madrid y Barcelona, dos eventos que reunieron a más de 300 personas entre odontólogos, médicos estomatólogos, cirujanos maxilofaciales y otros profesionales.

En ambas ciudades se entregaron los *1 Premios Sanitas Dental*, con los que se reconoce los buenos resultados a los Centros Dentales Milenium con mejor desempeño y prácticas clínicas, así como la labor excelente de los profesionales que colaboran en la red de clínicas dentales de Sanitas.

Dental Streams, diseñando propuestas de alto valor añadido

2017 ha supuesto un antes y un después en el enfoque de trabajo de Sanitas Dental. Hemos adoptado nuevas metodologías de desarrollo ágil y trabajo transversal centradas en el cliente que nos han permitido diseñar múltiples proyectos innovadores en un corto espacio de tiempo. Para abordar este nuevo enfoque se han creado 4 grupos de trabajo transversales, o streams, con capacidad de toma de decisiones.



'Mi Sanitas Dental', el cuidado fácil de la salud bucodental

Este año lanzamos el nuevo espacio privado online Mi Sanitas Dental, que facilita el cuidado de la salud dental de nuestros clientes. Entre sus funcionalidades de alto valor añadido destacan la posibilidad de solicitar cualquier cita online, el detalle de la información de los tratamientos dentales en curso, la posibilidad de contactar directamente con las clínicas, el acceso a todas las facturas y recibos o la simulación de financiación.



2

Nuestra estrategia digital





La transformación digital, un cambio de paradigma

La digitalización de nuestros productos y servicios es uno de los ejes fundamentales de nuestra estrategia, no como objetivo en sí mismo, sino como instrumento facilitador para mejorar la experiencia de nuestros clientes y atender mejor sus necesidades.

Creemos que la era digital nos ofrece una oportunidad para centrar la salud en las personas, y por eso en Sanitas estamos realizando un importante proceso de transformación para adaptarnos al nuevo cliente.

La relación con nuestros pacientes, clientes y residentes es parte vital de como operamos. Nuestro trabajo ahora es digitalizarnos para ofrecer una mejor experiencia al cliente. Se trata de un cambio en nuestra manera de hacer las cosas, aunque no en lo que somos.

El factor humano, lo que nos diferencia

La apuesta está en combinar bien el factor humano con el factor digital y esto se resume en tres palabras: **escuchar, actuar y aprender.** Nuestro foco en el cliente requiere capacidad de entender y comprender sus necesidades, sabiendo interactuar en un contexto digital, porque son cada vez más los usuarios que escogen este canal. Nos adaptamos al entorno operando de una manera ágil, ofreciendo soluciones que hacen más fácil la gestión diaria de la salud. Nuestro propósito es ofrecer la mejor experiencia de cliente, al tiempo que aseguramos la diferenciación.

Basamos nuestras decisiones en la información que nuestros clientes nos aportan a través de las diferentes herramientas que utilizamos para medir su satisfacción. Para ello lanzamos internamente el proyecto *Escucha Activa* y la App *Escucha Activa*, una aplicación que nos permite conocer la opinión de nuestros clientes en cada *micromomento* de relación con nosotros y actuar con acciones enfocadas a mejorar su experiencia. Medimos el impacto de nuestras decisiones a través del índice NPS, creando un ciclo de aprendizaje y mejora continua que nos permite seguir adaptándonos cada vez más y mejor a sus necesidades.

La era digital es una
oportunidad para que
cada persona sea más
dueña de su salud

MÁS INFORMACIÓN
Vídeo. Foro Sanitas
2017



Alejandro de Zunzunegui
Director general de Marketing y
Transformación Digital

“Nuestra apuesta por la digitalización nos lleva a un modelo de atención más personalizada, preventiva, predictiva y participativa”.



Innovación tecnológica aplicada a tu salud

En Sanitas somos pioneros en acercar la innovación tecnológica al cuidado de la salud. Además de establecer nuevos canales de comunicación directa con el cliente, utilizamos también el Big Data como herramienta vital de análisis y toma de decisiones.

Trabajamos en la creación de modelos matemáticos a partir de la ingente cantidad de información anonimizada de salud de cientos de miles de personas. Esto nos permite ir más allá del individuo y mirar hacia grandes grupos de población con

necesidades comunes, y nos capacita para detectar antes y con más acierto posibles problemas de salud. Así es cómo entendemos la medicina predictiva y preventiva.

Atender al cliente en tiempos digitales

El uso de las nuevas tecnologías está cambiando el modelo de relación con nuestros clientes y pacientes. Nos permiten escucharles mejor y también atenderles mejor. Son muchos los momentos relevantes en su relación con Sanitas y cada uno de ellos contribuye a su experiencia global y su satisfacción. Por eso, trabajamos activamente para escuchar a nuestros clientes y a través de su opinión, implementar acciones que nos permitan mejorar su experiencia.

Además, gracias a este sistema y del seguimiento del indicador NPS*, conocemos el éxito de cada acción que hemos puesto en marcha.

Escuchar

Nos permite conocer las necesidades de nuestros clientes para diseñar soluciones personalizadas. Este proceso de escucha se realiza de manera continua y se integran diversos canales y herramientas para recoger las opiniones de los clientes.



Actuar

Después de escuchar a los clientes, definimos las acciones que nos van a permitir diseñar productos y servicios de acuerdo con sus necesidades. Para ello fomentamos un modelo de trabajo basado en proyectos, desarrollamos soluciones utilizando la metodología HCD (Diseño basado en Personas) con equipo formados por empleados de diferentes áreas.



Medir

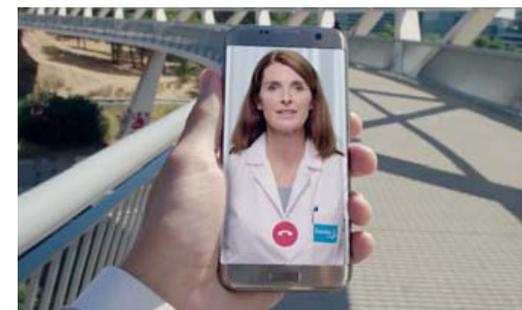
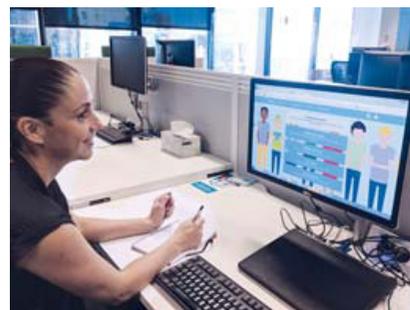
Evolucionamos midiendo continuamente, a través del índice NPS*, el impacto de nuestras acciones en la satisfacción de nuestros clientes y en su experiencia con nosotros.



* NPS (Net Promoter Score) es un indicador reconocido internacionalmente para medir el nivel de satisfacción de los clientes.

2017, digitalización a toda máquina

La transformación digital nos permite hacer más fácil la vida de las personas cuando quieren contactar con nosotros. Son cada vez más los clientes que utilizan medios digitales para interactuar con nosotros en áreas relacionados con su salud, o la salud de sus familiares. De hecho, prácticamente el 100 % del proceso de relación de Sanitas con sus clientes está digitalizado. Según nuestras estimaciones, en 2020 el 25 % de las consultas médicas se realizarán a través de videoconsulta, chat o voz.



	2017	2016
Citas online	897.675	839.144
% de prescripciones/autorizaciones digitales	68 %	61 %
% reembolsos App/web	86 %	83 %
% clientes activos	26 %	24 %
% clientes registrados carpeta salud (sobre los que utilizan la App)	66 %	59 %
Número de videoconsultas	5,401	490
% consultas virtuales (sobre total consultas)	<5 %	N/A
Búsquedas de cuadro médico	3.423.002	3.066.965
Número tarjetas virtuales generadas	2.801.799	2.516.937
App Mayores (% de familias que usan la App)	30%	-

OBJETIVOS 2020

25 %

Consultas digitales

50 %

Clientes digitales

+75

NPS

Progreso a 31 de diciembre de 2017

<5 %

Consultas digitales

32 %

Clientes digitales

+60

NPS

Un nuevo modelo de relación con el cliente

La mejora de la experiencia del cliente es otro elemento clave de la transformación digital de Sanitas. En esta tarea el teléfono móvil se ha convertido en el mejor aliado.

Además, la compañía continúa con su apuesta por productos que ya han confirmado su éxito.



'Blua'

Blua, el seguro digital de Sanitas ofrece servicio de videoconsulta para aquellos que quieren un nuevo modelo de relación con el médico. Actualmente, 295.000 clientes de *Blua* tienen acceso a videoconsulta con más de 800 profesionales de 30 especialidades médicas. Nuestro objetivo a corto plazo es alcanzar los 2.000 médicos con videoconsulta.

MÁS INFORMACIÓN

Vídeo. *'Una nueva forma de vivir tu salud'*.



800
profesionales

+30
especialidades

295.000
clientes

Datos agosto 2018

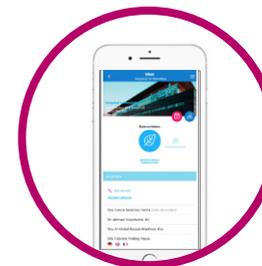


Sanitas Pymes Digital

Es el primer seguro digital dirigido a pequeñas y medianas empresas (pymes) cuyos empleados podrán beneficiarse de la gestión digital de su salud. Para ello, tienen un servicio de videoconsulta sin cita previa, con un médico disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Incluye, además, asesoría nutricional, psicológica y servicios a domicilio (envío de medicamentos desde la farmacia o fisioterapia).

MÁS INFORMACIÓN

Vídeo. *Médico digital para pymes*
Así es el nuevo seguro Sanitas Pymes



App y web Mi Sanitas

Ofrece información sobre la póliza y el historial médico y permite el reembolso de gastos médicos *online*.

35,4
millones de accesos digitales en 2017*

* Incluye accesos digitales a la web Sanitas.es, App Mi Sanitas, App Embarazo, Sanihub, búsqueda web médicos, web Clínica Londres, web Virgen del Mar y web Torrejón.

La digitalización de nuestros empleados

En el proceso de digitalización de Sanitas, los empleados juegan un papel clave ya que se trata de un proceso inclusivo de transformación cultural que afecta a todos.

El objetivo es instaurar una forma de trabajo más ágil para satisfacer las demandas de un mercado que cambia a velocidad exponencial.

Para facilitar este cambio de cultura participativo, ya están en marcha proyectos que ayudan a todos los empleados a desarrollar su trabajo con nuevas herramientas digitales.



Un modelo de trabajo ágil e inclusivo

App Escucha Activa

A través de esta App los empleados pueden escuchar opiniones de sus clientes más satisfechos (promotores) y los más descontentos (detractores) y proponer soluciones para mejorar la experiencia del cliente. Actualmente hay más de 300 proyectos en marcha.

+ 300

proyectos en marcha

App SomosSanitas

Se trata de una aplicación que actualmente usan más de 4.000 empleados de la compañía y desde la que pueden acceder en cualquier momento y desde cualquier lugar a su información laboral, realizar gestiones como notas de gastos y solicitar vacaciones.

+ 4.000

empleados son usuarios activos

App Sanitas 'Smile'

Los empleados pueden monitorizar la evolución de su salud a través del Health Score, un indicador creado por la compañía que incluye aspectos como salud mental y hábitos de vida. A través de esta App los empleados pueden inscribirse en talleres y actividades saludables, contactar con su asesor personal sobre nutrición, entrenamiento, gestión del estrés y escuela de padres.

+ 4.000

empleados empleados inscritos en el programa 'Smile'

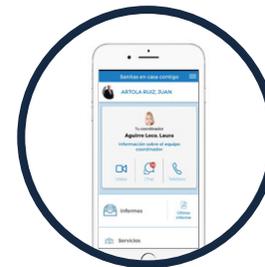
Nuevos proyectos digitales

2017 ha sido el año de consolidación de novedosos proyectos digitales. La compañía continua su apuesta por digitalizar la salud considerando tres claves fundamentales: el móvil como aliado en la gestión de la salud, pasar de una medicina curativa a una preventiva y llevar los cuidados fuera del entorno hospitalario o el centro residencial.

Sanitas 'En casa contigo'

Un servicio que ofrece información de seguimiento, chat o videoconferencia con profesionales asistenciales en el cuidado de mayores a través de una App. Usa el potencial que ofrece la digitalización para ofrecer servicios de cuidados a mayores en el domicilio con especialistas (médico, fisioterapeuta, enfermería, cuidadores, etc.). A finales del ejercicio se encontraba en fase piloto en Madrid, Barcelona y Zaragoza.

MÁS INFORMACIÓN
Conozca todo sobre el nuevo servicio *Sanitas en casa contigo*.



App Sanitas Mayores

La App de Sanitas Mayores permite a los familiares conocer los detalles del día a día de su ser querido y participar activamente en el proceso de cuidado en sus residencias. Los familiares de los residentes pueden comunicarse directamente con los profesionales que los atienden para obtener información de salud de su familiar y otros aspectos de su cuidado diario como la calidad del sueño, su alimentación, la medicación o las actividades y talleres en los que está participando. Actualmente, la App cuenta con más de 2.000 usuarios activos y un 30% de los residentes con algún familiar usándola.

MÁS INFORMACIÓN
Acceda a toda la información sobre *Sanitas Mayores*.



+ 2.000
usuarios activos



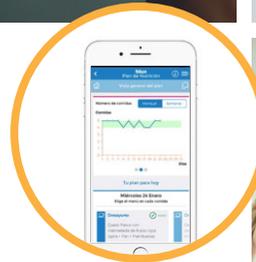
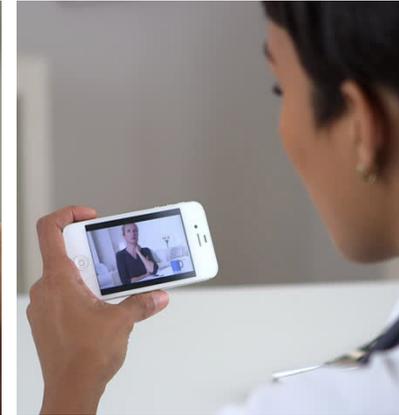
Portal Sanitas Empresas, digitalización de nuestros clientes corporativos

Nos proponemos conseguir una experiencia mejor, más satisfactoria y más eficiente con nuestro cliente empresa. Dotarle de mayor autonomía y ganar en transparencia en el ecosistema digital. El nuevo portal Sanitas Empresas permite gestionar *online* todas sus necesidades relacionadas con la póliza de salud, de forma rápida y autónoma.

El portal ofrece a la empresa interesantes funcionalidades que puede gestionar desde un área privada, como pagar facturas desde cualquier dispositivo, realizar nuevas altas en la póliza, descargar información, enviar certificados, recibir alertas, facturas, justificantes de cobro y un sistema de gráficos para estadísticas. Además, permite contactar con el gestor, el departamento financiero de Sanitas o el de atención a empresas para resolver dudas, incidencias o realizar consultas. Los clientes cuentan también con el canal *Info Salud* con consejos de salud y otras noticias de interés.

'Salud conectada'

Uno de nuestros proyectos más destacados en el mundo asistencial es *Salud Conectada*, una plataforma conectada con *wearables** que recoge información de indicadores biométricos y de hábitos del paciente permitiéndole un mayor control y autogestión de su salud. Estos datos son compartidos con el equipo médico para que pueda analizar su evolución y con el servicio de emergencias para la gestión de alarmas. Salud Conectada permite la monitorización de pacientes en tiempo real y ayuda en la detección de riesgos, prevención y seguimiento. La plataforma se basa en tecnología Big Data e inteligencia artificial y estará conectada con la historia clínica del paciente.



Salud Conectada permite la monitorización de pacientes en tiempo real y ayuda en la detección y prevención de riesgos

* Tecnología con dispositivos electrónicos que se incorporan en alguna parte del cuerpo interactuando continuamente con el usuario. Las pulseras para monitorizar nuestro estado de salud son un ejemplo.

Sanihub, la tienda de salud 'online' para todos

La puesta en marcha de Sanihub ha creado un nuevo ecosistema de salud digital en la que cualquier persona puede encontrar la solución más adecuada para su problema de salud. De este modo, pacientes y profesionales pueden interactuar desde el teléfono móvil en un espacio de absoluta seguridad, beneficiándose de una mayor accesibilidad a nuestros profesionales, productos y servicios. En Sanihub cualquier persona puede comprar el producto o servicio que más le conviene, en el momento más adecuado para su situación o necesidades y con toda la garantía de Sanitas.



sanihub



MÁS INFORMACIÓN
Conozca todas las posibilidades de la tienda *online* Sanihub.





3

Creación de valor compartido



El cliente, nuestra razón de ser

La atención y el cuidado de las personas es el centro de nuestra actividad. Todo lo que hacemos está destinado a ofrecer a nuestros clientes un modelo integrado de salud y bienestar único en el mercado.

Nos esforzamos en que nuestro trabajo se distinga por la excelencia asistencial y la flexibilidad de nuestra amplia gama de productos de seguros.

Comprometidos con la excelencia

La mejora continua de nuestra oferta asistencial es la mejor respuesta a las expectativas de nuestros clientes. En Sanitas estamos comprometidos con la excelencia y cada año modernizamos nuestros servicios incorporando nuevos tratamientos y nuevas inversiones en tecnología e infraestructuras, al tiempo que perfeccionamos nuestros sistemas de control de calidad.

Productos y servicios flexibles

Ofrecemos pólizas de seguros de salud y dental modulares y flexibles, a lo que sumamos una amplia gama de coberturas de alto valor añadido que permiten personalizar el producto a la medida de las necesidades de cada cliente.

MÁS INFORMACIÓN

Haga clic aquí para conocer todo sobre nuestros seguros de salud



PREMIO A LA EXCELENCIA 2017

Nueve de cada diez personas que deciden ser atendidas en Sanitas Hospitales recomiendan sus servicios a sus familiares y amigos. Este es uno de los indicadores que han llevado a la Fundación Europea para la Calidad (EFQM en sus siglas en inglés) a distinguir el modelo de relación con los pacientes de Sanitas Hospitales, otorgándonos el *Premio Excelencia 2017*.

El jurado de estos premios ha destacado que Sanitas Hospitales forma parte de un grupo de compañías “que añaden valor de forma consistente a sus pacientes porque entienden, se anticipan y satisfacen las expectativas de sus clientes, detectando oportunidades de mejora que tienen un impacto sustancial sobre la experiencia del usuario”. Esta afirmación forma parte del informe de auditoría que el equipo de EFQM realizó durante dos semanas a la compañía.



El nivel de satisfacción del cliente, al alza

La clave en el modelo de relación con los pacientes reside en la escucha activa: la experiencia de cada usuario se monitoriza, se evalúa y se mide. El resultado de este proceso conduce directamente a la toma de decisiones.



El proceso de digitalización nos permite **facilitar la vida de nuestros clientes mejorando la experiencia del usuario**, por eso nuestro tercer objetivo a alcanzar en 2020 se centra en aumentar su nivel de satisfacción.

25 % Consultas digitales

50 % Clientes digitales

+75 NPS*

Los niveles de satisfacción en Sanitas siguen mejorando año a año. En 2017, nuestro NPS fue de 60, un 13 % más que el año pasado. La compañía tiene un fuerte compromiso de mejora, marcándose el objetivo de 75 para el 2020.

Por Unidades de Negocio, destaca la mejora del índice de satisfacción de clientes de Sanitas Hospitales que subió un 27 % con respecto al año anterior. Sanitas Mayores mejoró el 7 %, Sanitas Dental el 4 % y Sanitas Seguros, el 9 %.

Este éxito es fruto del trabajo de los equipos de trasladar todo ese conocimiento recibido a través de nuestra relación con el paciente a la toma de decisiones diarias. Mucho más ahora, en un entorno en el que el paciente está más y mejor informado y demanda participar en las decisiones que afectan a su proceso asistencial.

NPS* de las Unidades de Negocio

	2017	2016
Sanitas Seguros	59,8	55,1
Sanitas Hospitales	62,7	49,3
Sanitas Mayores	50	46,8
Sanitas Dental	59,9	57,8
Sanitas	60	53

*NPS (*Net Promoter Score*) es un indicador reconocido internacionalmente para medir el nivel de satisfacción de los clientes.

El NPS* de Sanitas en 2017 ha alcanzado los **60** puntos

Nuestro modelo de salud personalizada

Lo que verdaderamente nos caracteriza y distingue en nuestro sector es la decidida apuesta que mantenemos por ofrecer un modelo de salud personalizada.

Sanitas cuenta con un Servicio de Promoción de la Salud (SPS) que nos permite responder a las necesidades de nuestros clientes en cualquier momento, a través de internet, teléfono, o videoconferencia.

Este servicio tiene detrás un equipo formado por un centenar de profesionales, entre médicos, enfermeros, nutricionistas, psicólogos, fisioterapeutas, matronas, entrenadores personales y agentes.

El Servicio de Promoción de la Salud consta de dos plataformas: **Sanitas Responde** y **Servicio 24 horas**. La primera de ellas ofrece programas personalizados de salud para trabajar la prevención y la educación sanitarias, fomentando el autocuidado y asegurando una atención continuada y multidisciplinar.

El **Servicio 24 horas** se encarga de las consultas de asesoría médica y de las urgencias. Es el centro coordinador de recursos asistenciales a domicilio e interhospitalarios a escala nacional: médicos y enfermeras a domicilio, ambulancias urgentes y programadas, gestión de ingresos y traslados.

Actividad en 2017 del Servicio de Promoción de la Salud

Sanitas Responde

100.000
asesorías de salud

63.000
planes gestionados

37.000
clientes

Servicio 24 horas

232.000
servicios

112.000
clientes

23.000
consultas Doctor
Virtual

600.000
llamadas
gestionadas

100 profesionales

El Servicio de Promoción de la Salud (SPS) tiene detrás un equipo formado por un centenar de profesionales, entre médicos, enfermeros, nutricionistas, psicólogos, fisioterapeutas, matronas y entrenadores personales.



Facilitamos la vida de nuestros clientes

Nuestro propósito es contribuir a que nuestros clientes tengan una vida más larga, más sana y más feliz. En Sanitas trabajamos para hacerle la vida más fácil a nuestros clientes, con un trato personalizado, de manera eficiente y segura.



Bienvenidos al centro de atención al cliente

Cifras destacadas

2,8M de llamadas gestionadas

< 24h Tiempo de respuesta a correos electrónicos

16 segundos Tiempo promedio de respuesta telefónica

Sanitas Welcome, el centro propio de atención al cliente de Sanitas, ubicado en el centro de Madrid, ofrece atención personalizada las 24 horas del día. Se trata de una plataforma multicanal cuyo objetivo es ofrecer respuestas rápidas y satisfactorias en cualquier medio que elija el cliente: teléfono, correo electrónico y chat.

En 2017 ha gestionado casi tres millones de llamadas, 235.000 correos electrónicos, más de 500.000 autorizaciones y casi 760.000 citas, incorporándose un nuevo canal de chat en el que nuestros clientes pueden recibir atención instantánea.

Desde esta plataforma el cliente puede obtener información general sobre los servicios del grupo Sanitas, solicitar autorizaciones y citas para centros propios.

El equipo de profesionales que atiende Sanitas Welcome está sometido a un proceso de formación continua y se mantiene al día de los últimos tratamientos.

El equipo también tiene como objetivo incrementar la autonomía del paciente cuando realiza gestiones *online* a través de *Mi Sanitas*. Parte de las consultas telefónicas se centran en ayudarle a navegar y obtener el

máximo rendimiento de la App y otros servicios *online*. De este modo, las autorizaciones y citas gestionadas *online* se incrementaron en 2017 un 6 % y un 16 %, respectivamente.

El servicio cuenta también con un equipo especializado de la Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico que ofrece asesoramiento personalizado durante el tratamiento, o una vez finalizado el mismo.

Actividad de Sanitas Welcome*

	2017	2016
Número de llamadas recibidas (información, citas, cobros...)	2.980.032	3.087.342
Número de correos electrónicos gestionados	235.834	207.892
Número de autorizaciones	513.385	527.867
Citas en centros propios y centros concertados	759.067	794.194

* El ligero descenso de actividad experimentado en 2017 se debe al incremento en las gestiones digitales.

Reunimos un gran equipo de profesionales

La base de nuestro futuro es la energía y el talento de nuestra gente. En Sanitas intentamos desarrollar todo su potencial, orientándolo especialmente al mundo digital y fomentando que nuestros empleados sean la base de la innovación y transformación de la compañía. Apostamos por ofrecer a nuestros profesionales la mejor experiencia con el esfuerzo puesto en que Sanitas sea el mejor lugar para trabajar.

Empleo generado



Creamos empleo de calidad

Nuestra apuesta por la creación de empleo estable y de calidad no es coyuntural. Si miramos hacia atrás, Sanitas ha venido generando puestos de trabajo en España de forma intensa e ininterrumpida en los últimos diez años. En 2017 se crearon 578 nuevos puestos de trabajo, hasta un total de 11.225 empleados, un 5,4 % más que en 2016.

La mayor aportación a la creación de empleo en 2017 procedió de Sanitas Mayores que aumentó 360 puestos de trabajo, como consecuencia de la incorporación de seis nuevas residencias.

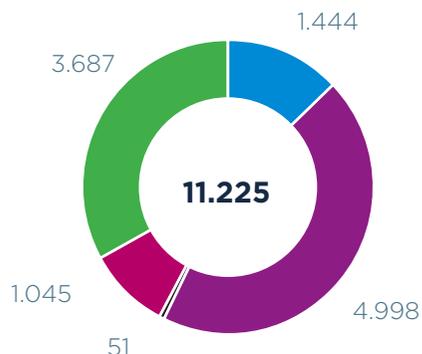
Sanitas Hospitales incrementó su nómina en 131 personas, Sanitas Dental en 57 y Sanitas Seguros en 24. La plantilla de Corporativo creció ligeramente con seis nuevos contratos.

En 10 años hemos duplicado la plantilla

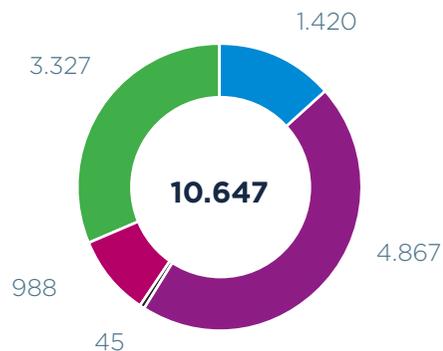


Número total de empleados

2017



2016



- Sanitas Seguros*
- Sanitas Hospitales, PPP's y Nuevos Servicios**
- Corporativo***
- Sanitas Dental
- Sanitas Mayores

*Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión
 **Se incluye a los empleados de Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela, Hospital Sanitas CIMA, Hospital de Torrejón, Hospital Manises, Centros Milenium, Clínica Londres, Diversificación y Hospital Virgen del Mar.
 ***Grupo Bupa Sanitas - BIOL.

La mayor subida en el eNPS es la de Sanitas Dental, cuyos resultados en 2017 suponen un aumento de 13 puntos

‘Me gusta trabajar aquí’

Desde 2016, Bupa –el grupo matriz de Sanitas– evalúa el compromiso interno según el *Employee Net Promoter Score* (eNPS), una metodología que refleja el grado de recomendación de los productos y servicios de la empresa por parte de los empleados.

En marzo y octubre de 2017, lanzamos nuestro *People Pulse*, la encuesta global que nos permite medir el grado de satisfacción y compromiso de nuestros empleados.

Esta encuesta refleja cada año un índice de participación mayor, en la que obtenemos unos resultados que mejoran año a año y representan nuestro esfuerzo por fomentar que los empleados se sientan orgullosos de trabajar aquí.

En 2017 se incluyeron preguntas específicas para medir el compromiso de los empleados con la compañía, obteniéndose unos resultados muy positivos en todos los aspectos evaluados.

Por unidades de negocio, el mayor avance lo experimenta Sanitas Dental, cuyo grado de satisfacción de sus empleados sube un 13% respecto al año anterior, seguido muy de cerca por Sanitas Seguros, con un 11% de mejora, mientras que Corporativo sube 6 puntos.

Por su parte, Sanitas Hospitales baja un punto y Sanitas Mayores refleja una bajada de resultados tras un importante cambio de estructura debido a la

adquisición de seis nuevas residencias, y a la consiguiente incorporación de nueva plantilla.

Índice de compromiso del empleado (eNPS)

	Sanitas Seguros*		Corporativo**		Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios***		Sanitas Dental		Sanitas Mayores	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Nivel de satisfacción empleado eNPS	+81	+70	+74	+68	+51	+52	+64	+51	+32	+45

*Incluye Sanitas Emisión.
 **Incluye empleados de las Áreas corporativas.
 ***No incluye empleados de PPP's.

Compromiso de nuestros empleados

Otros indicadores que muestran el grado de implicación con la compañía son las tasas de rotación –la relación ente las bajas no deseadas y el número de empleados– y de absentismo –el porcentaje de horas no trabajadas respecto a la jornada pactada–, que en 2017 se han mantenido en niveles que reflejan un notable nivel de compromiso.

Por unidades de negocio, la tasa de rotación cayó significativamente en Sanitas Hospitales y Corporativo, y el absentismo se redujo en Sanitas Seguros, el resto se mantuvo en niveles similares al año anterior.

Seguridad y Salud, cuidamos de los que cuidan

Para nosotros es prioritario mantener entornos, instalaciones y procesos de trabajo libres de riesgos para la seguridad y la salud de las personas. La prevención y la mejora constante en los aspectos relacionados con la seguridad tiene una enorme importancia para la compañía, y por esto nos esforzamos por poner al servicio de este objetivo el personal más cualificado y los procesos y medidas necesarias para su cumplimiento.

Tasa de rotación y absentismo (%)

	Sanitas Seguros*		Corporativo**		Sanitas Hospitales***		Sanitas Dental		Sanitas Mayores	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Tasa de rotación %****	2,0	1,2	2,0	4,5	2,6	4,2	8,8	6,8	5,6	5,0
Tasa de absentismo %	2,9	3,4	0,5	0,1	3,4	3,3	2,4	2,5	6,1	5,3

* Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión.

** Grupo Bupa Sanitas - BIOL.

*** Incluye a los empleados de Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela, Hospital Sanitas CIMA, Hospital de Torrejón, Hospital Manises, Centros Milenium, Clínica Londres, Diversificación y Hospital Virgen del Mar.

**** Rotación voluntaria.

Nuestra política de Seguridad y Salud recoge las directrices y objetivos generales relativos a la prevención de riesgos laborales. Esta política está rubricada por el consejero delegado, como muestra del compromiso con la misma de los órganos de dirección. Asimismo, se comunica a todos los empleados para su refrendo, ya que entendemos que la integración de la cultura preventiva en nuestro día a día es una tarea que nos incumbe a todos los miembros de la organización.

Cada unidad de negocio elige el sistema de gestión de la prevención que mejor se adapta a sus necesidades con servicio interno o colaborando estrechamente con los servicios de prevención ajenos que ofrecen su apoyo y nos dan cobertura en determinadas áreas. Cada una de las unidades de negocio constituye también un Comité de Seguridad y Salud que cuenta con la participación y representación de los trabajadores.

En cuanto a accidentes, la mayoría de las variables examinadas -incidencia, gravedad y frecuencia han evolucionado positivamente en todas las unidades de negocio.

Tasa de accidentes

	Sanitas Seguros*		Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios**		Sanitas Dental		Sanitas Mayores	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Tasa de incidencia %	0,2	0,2	13,7	16,0	7,9	5,3	81,0	82,2
Índice de gravedad %	0,1	0,1	0,2	0,3	0,1	0,0	5,3***	5,8
Índice de frecuencia %	4,4	7,1	8,1	9,5	4,5	3,0	42,4	43,6

* Solo incluye Sanitas Seguros (no incluye Sanitas Emisión). La fórmula utilizada para el cálculo del índice de incidencia es accidentes con baja/número de trabajadores promedio * 100.

** Incluye: Hospital Sanitas La Moraleja, Hospital Sanitas La Zarzuela, Hospital Virgen del Mar y CIMA.

*** La fórmula usada por Sanitas Mayores es nº de horas de accidente/horas trabajadas *1000.

Valorados por terceros

Los reconocimientos externos también confirman la consideración de Sanitas como una de las empresas más atractivas para trabajar. En 2017, por cuarto año consecutivo, ocupamos la primera posición en el ranking MERCO de empresas de asistencia sanitaria y subimos hasta la posición 22 en la clasificación general de las compañías con mayor capacidad para atraer y retener el talento en España (el ranking que evalúa a 100 empresas). Asimismo, Sanitas ha resultado elegida empresa *Top Employer 2017* por sus excelentes condiciones laborales.

Según Adecco, estamos entre las 26 empresas españolas más deseadas para trabajar y la segunda en el ámbito asegurador. Además, según el ranking de Universum, Sanitas es la empresa de salud más valorada por los estudiantes universitarios de Ciencias.

Ocupamos la primera posición en el ranking MERCO de empresas de asistencia sanitaria

MÁS INFORMACIÓN
Video: 'Nuestra vida en Sanitas'



Activos en las redes

En 2017 hemos apostado por reforzar la oferta de beneficios y actividades de conciliación a través de un nuevo portal del empleado y hemos lanzado una plataforma de descuentos corporativos y actividades de *engagement* enfocadas a reforzar este concepto. Hemos fomentado también el uso de redes sociales, apostando porque sean los empleados los que compartan el estilo de vida y los valores de Sanitas y se conviertan así en los mejores embajadores de la marca.

En 2017 hemos trabajado también en nuestra marca como empleador para dar a conocer nuestros valores e identidad mediante un gran lanzamiento de una nueva imagen en LinkedIn, lo que ha supuesto un incremento significativo en el número de seguidores (+32 %) y un incremento de atracción del talento a través de esta vía.

Además, todo ELA (Europa y Latinoamérica) hemos trabajado en nuestra Proposición de Valor para el Empleado en la que, con su ayuda, hemos identificado los atributos de marca diferenciales y estamos construyendo una propuesta de valor sólida con la que posicionarnos como una marca empleadora preferente. Esto además tiene una doble vertiente, no solo nos permite posicionarnos externamente para atraer el mejor talento, sino también permite un posicionamiento interno con el que impulsar el compromiso de nuestros profesionales.

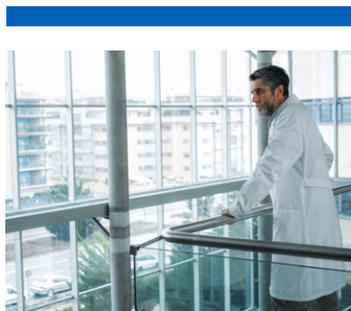
MÁS INFORMACIÓN
Video: 'Mucho más de lo que imaginas'



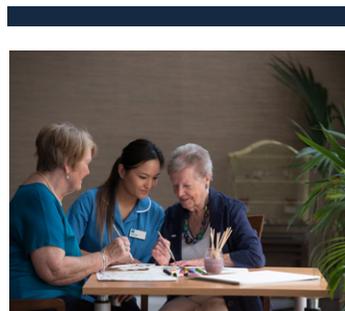
El mejor lugar para los mejores

Para atraer, motivar y retener a los mejores profesionales Sanitas ofrece a sus empleados unas condiciones laborales y profesionales que compiten con las mejores del mercado

Condiciones laborales más beneficiosas



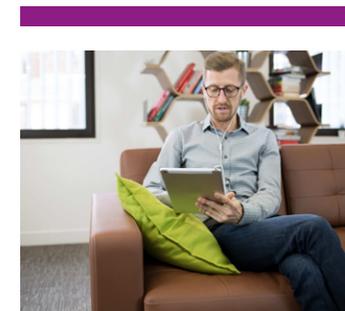
La plantilla de Sanitas Seguros está incluida en el convenio colectivo del sector asegurador. La compañía mejora las condiciones reguladas por convenio con diferentes beneficios sociales y programas de conciliación con la vida familiar. De igual forma, la totalidad de la plantilla de Sanitas Hospitales está incluida en el convenio del sector hospitalario, en función de la provincia a la que el centro esté adscrito.



Sanitas Mayores participa en el marco de las relaciones laborales a través de los procesos de negociación colectiva, promoviendo la inclusión de aspectos relacionados con la igualdad, la violencia de género y el tratamiento laboral de la maternidad. Además, el 100 % de la plantilla está acogida al convenio colectivo de residencias para mayores que corresponda por ámbito geográfico.



En todas las áreas de Sanitas, el derecho de los empleados a asociarse y a acogerse a convenios colectivos está garantizado. Los cambios relevantes y de tipo organizativo se dan a conocer en las sesiones periódicas a las que asisten los mandos intermedios de la compañía, que tienen la responsabilidad de difundirlos a la plantilla. Las modificaciones que afectan de forma significativa a alguna de las áreas se comunican en las reuniones periódicas con el comité de empresa.



En Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y Sanitas Emisión, determinados empleados tienen opción a trabajar desde su domicilio. En Sanitas Emisión más del 9 % de la plantilla trabaja desde casa. La compañía les proporciona los equipos necesarios para desarrollar con toda eficacia su función.

Estabilidad laboral

Nuestra compañía ofrece un marco de estabilidad laboral y de desarrollo personal y profesional. Un porcentaje muy elevado de la plantilla (83 %) tiene contrato indefinido, lo cual refuerza su compromiso con la compañía y estimula su rendimiento laboral.

El porcentaje de contratos indefinidos es especialmente alto en el caso del área corporativa, Sanitas Seguros y Sanitas Dental, que registran índices del 98 %, del 96 % y del 95 %, respectivamente.

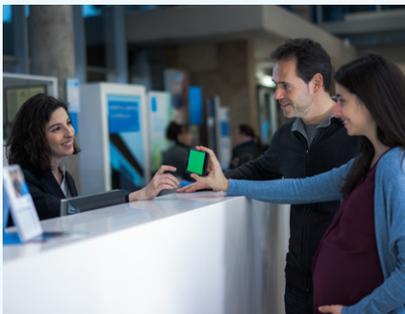
Tipos de contrato

	Sanitas Seguros*		Corporativo**		Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios		Sanitas Mayores		Sanitas Dental	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Nº de contratos indefinidos	1.388	1.346	50	45	4.287	4.245	2.598	2.296	995	941
Nº de contratos temporales	56	74	1	0	711	622	1.089	1.031	50	47

*Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión.

** Grupo Bupa Sanitas - BIOL.

Ventajas sociales



→ Póliza de asistencia sanitaria

Sanitas Seguros y Corporativo. Toda la plantilla cuenta con la póliza para el empleado, su cónyuge y sus hijos.

Sanitas Hospitales y Sanitas Emisión. Los empleados indefinidos con antigüedad mínima de un año tienen póliza de asistencia sanitaria gratuita.

Sanitas Dental. Los empleados indefinidos con antigüedad mínima de un año tienen póliza de asistencia sanitaria gratuita. Los familiares directos tienen acceso a contratar el seguro médico a un precio muy ventajoso.

→ Programa de promoción de la salud Sanitas 'Smile'

Programa diseñado con un conjunto de actividades para facilitar el bienestar físico y mental de los empleados y sus familiares. Disponible para todos los empleados del Grupo Sanitas con contrato.

→ Ayudas en comida

Sanitas Seguros, Sanitas Diversificación y Corporativo. Todos los empleados que trabajan en jornada completa y partida reciben una ayuda para comida.

Sanitas Hospitales. Los empleados con jornada partida reciben una ayuda por día laborable, en forma de cheques restaurante o a través del sistema biométrico implantado en la sede central de Sanitas.

Sanitas Emisión. Todos los empleados que realizan jornada partida reciben la ayuda.

→ Retriflex

Es un sistema de retribución flexible, según el cual el empleado puede elegir su retribución en otros productos en lugar del salario y obtener beneficios fiscales.



→ Seguro de vida

Sanitas Seguros, Corporativo y Sanitas Emisión. Los empleados tienen un seguro de vida y accidentes equivalente a una anualidad de su salario fijo, que se duplica en caso de fallecimiento por accidente.



→ Complemento por incapacidad temporal

Sanitas Seguros y Corporativo. Prestación del 100 % de la retribución fija.

Sanitas Hospitales. En Madrid, prestación del 100 % de la retribución fija durante el primer mes en caso de hospitalización o intervención quirúrgica.

Sanitas Emisión. Prestación complementaria del 100 % del salario convenio en caso de accidente laboral u hospitalización. En caso de incapacidad temporal, la prestación del día 1 al 3 es el 70 % del salario de convenio, con tope de nueve días al año y con baja médica; del día 4 al 20, el 75 % del salario de convenio y con baja médica; y del día 21 en adelante, el 100 % del salario de convenio, hasta un año y con baja médica.

Sanitas Dental. Las prestaciones derivadas de accidente de trabajo están complementadas según lo que establezcan los distintos convenios colectivos, excepto en posiciones directivas y de servicios centrales, donde son complementadas.

Sanitas Mayores. Las prestaciones derivadas de accidente de trabajo están complementadas, por garantía de lo establecido en el convenio colectivo marco. Se compensa hasta el 100 % del salario durante los primeros 21 días. Estos complementos son mejorados en algunos casos por los convenios colectivos de ámbito inferior.



→ Plan de pensiones

Sanitas Seguros. Todos los empleados con una antigüedad mínima de un año -a fecha 31 de octubre del año en curso- pueden acceder a un plan de pensiones. La empresa aporta 370,42 euros anuales y el empleado, 37,04 euros.



→ Póliza de decesos

Gracias al acuerdo de colaboración con Santalucía, los empleados de todas las áreas de negocio tienen una póliza de decesos. En el caso de Sanitas Seguros, este beneficio se extiende a familiares de los empleados.

La riqueza de la diversidad

Consideramos que cuidar de nuestra gente significa desarrollar políticas que respeten a las personas. La igualdad y la diversidad son parte esencial de ese propósito, porque nos aportan puntos de vista diferentes, nos enriquecen como organización y en consecuencia nos dan la oportunidad de ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes y a la sociedad en su conjunto.

Cifras destacadas

80 % de la plantilla son mujeres

2,3 % Empleados con discapacidad*

50 Nacionalidades entre los empleados de Sanitas

Igualdad de género. Es un asunto clave para la compañía y refleja nuestros esfuerzos por ofrecer a todos los empleados las mismas oportunidades de desarrollo profesional. En Sanitas el 80 % de la plantilla son mujeres.

La composición femenina de los equipos es especialmente relevante en Sanitas Mayores y en Sanitas Dental, con porcentajes que se aproximan al 88 %, así como en Sanitas Hospitales, donde las mujeres son el 76 %.

Por otro lado, para mejorar la igualdad de género, Sanitas Mayores y Sanitas Seguros disponen de un *Plan de Igualdad* que contempla un protocolo de prevención del acoso sexual, una guía sobre buenas prácticas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar, una política de comunicación de lenguaje no sexista.

Respecto a la maternidad, Sanitas Seguros ofrece la ventaja de que, a partir de la semana 30 de gestación se ofrece a embarazadas la opción de teletrabajo o jornada intensiva. Además, las madres con hijos menores de 3 años pueden optar por la jornada intensiva, para compatibilizar mejor la vida familiar y laboral.

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

Presentamos la diferencia existente entre el salario medio de la mujer respecto de hombre según categoría profesional (B corresponde al nivel inferior de directivos y E al superior).

Categoría	2017	2016
	Mujer / Hombre	Mujer / Hombre
B	10,4 %	6,8 %
C	-3,5 %	-2,9 %
D	-14,5 %	-12,3 %
E	-17,1 %	-10,0 %
Promedio total	2,1 %	6,0 %

*Solo Sanitas Seguros. No se incluye Emisión.

Contratación de empleados con discapacidad. En los últimos años, la proporción se ha mantenido relativamente estable en la mayoría de las áreas.

Sanitas mantiene un convenio con la Fundación Inserta y con la plataforma DisJob para facilitar el acceso de personas con discapacidad a los procesos de selección de la compañía.

En aquellos casos en que la compañía no puede realizar la contratación directa, se prioriza la compra a centros especiales de empleo. En su conjunto el empleo directo y la contratación a través de centros especiales de empleo, equivale a un ratio total de 2,3% de los empleados con discapacidad sobre la plantilla.

Diversidad de nacionalidades. Es otro factor que fortalece a nuestros equipos. Tenemos una plantilla compuesta por 50 nacionalidades.

*Equivale al total entre contratación directa y centros especiales de empleo.



Inclusión social. Sanitas Mayores apuesta por la incorporación al mercado laboral de personas en situación o riesgo de exclusión social a través del programa *Incorpora* en colaboración con fundaciones u organizaciones de carácter social: Fundación Tomillo, Cruz Roja, Alma Formación, Mujeres Pa'lante, Asociación Opportunity y Fundación Intermedia a través de la Obra Social La Caixa.

En 2017, 105 personas en situación de vulnerabilidad han realizado prácticas y/o han sido contratadas en alguno de los 46 centros residenciales que tenemos por toda España.

Promoción de los jóvenes. Apostamos por la incorporación de gente joven a la compañía a través del plan *Talento Joven*. Este plan contempla no solo la incorporación de recién licenciados para realizar prácticas profesionales remuneradas, sino también la formación complementaria de posgrado para que puedan complementar sus prácticas con formación relacionada con habilidades de gestión empresarial.

La tasa de incorporación a la compañía una vez concluida la beca es del 44 %. En la tercera edición, correspondiente al curso 2016-2017, participaron 41 becarios.

Diversidad de la plantilla

	Sanitas Seguros*		Corporativo**		Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios		Sanitas Dental		Sanitas Mayores	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Personas de otras nacionalidades con respecto a la plantilla <i>Headcount %</i>	5,6	5,3	2,0	2,2	3,4	4,0	3,2	4,0	11,1	12,2
Personas con discapacidad con respecto a la plantilla <i>Headcount %</i>	1,9	2,4	0	0	1,4	1,5	1,2	0,8	1,5	0,9
Nº total de empleados <i>Headcount</i>	1.432	1.408	50	45	4.624	4.544	1.003	947	3.317	2.868

* Incluye empleados Headcount de Sanitas Seguros y Sanitas Emisión.

** Grupo Bupa Sanitas - BIOL.

Primer programa de inserción laboral en el centro residencial El Viso

Sanitas Mayores y la Fundación Oxiria, han puesto en marcha para el curso académico 2017/2018, un proyecto que es pionero en España: el primer programa de inserción laboral para jóvenes con discapacidad intelectual. El innovador programa tiene como virtud estar diseñado entre las dos entidades para formar a estos jóvenes en diversas tareas relacionadas con el día a día en una Residencia de Mayores. Los participantes deben ser mayores de edad y demostrar experiencia en el trato a personas mayores en residencias.

La filosofía de este programa se basa en integrar a jóvenes con discapacidad intelectual y personas mayores, ya que está demostrada la gran sinergia que existe entre ambos colectivos.

Gracias a los excelentes resultados obtenidos para todos los colectivos implicados, se ha decidido ampliar el programa al curso 2018/2019.





Preparamos a nuestros líderes

En 2017 hemos apostado por desarrollar el talento de nuestros líderes emergentes con el objetivo de hacerles crecer en su rol y generar en ellos una experiencia diferencial y de valor a nivel profesional y personal. Para ello, a lo largo del ejercicio hemos trabajado en dos programas diferenciados:

- *Compass*, en el que han participado 75 empleados de todas las unidades de negocio de Sanitas, y en el que hemos contado con un partner de excepción, el Instituto de Empresa.
- *Leading @ Bupa*, un programa global que combina la ayuda a empresas de carácter social con el desarrollo de proyectos internos y el *coaching* individual. Participaron 30 personas de distintas MU's de las cuales siete son de ELA.

Además, hemos participado en el *Programa Hit*, un programa global en el que un grupo de empleados solucionan un problema determinado en el área en el que son expertos.

Estos son solo algunos ejemplos de que cada vez apostamos más por equipos de trabajo multiculturales y multidisciplinares para trabajar en el futuro de la compañía.

Grow

Formación constante de nuestros profesionales

Otro de los ejes de nuestra filosofía de trabajo es la formación constante de la plantilla, lo que contribuye al desarrollo de sus capacidades profesionales y mejora su productividad. Con ese doble objetivo, en los últimos años hemos intensificado nuestros esfuerzos en este ámbito, aprovechando en especial las oportunidades que nos brindan las nuevas tecnologías como la plataforma *online* de nuestra matriz Bupa, que pone al servicio de nuestros equipos programas y cursos. En los últimos años venimos apostando por un cambio hacia una cultura digital de nuestros empleados, facilitando una formación de amplio alcance.

En 2017, lanzamos *Grow*, nuestra plataforma de formación en la *nube*, disponible desde cualquier dispositivo con contenidos adaptados a las necesidades de nuestros empleados y que siguen las últimas tendencias de formación como *microlearning* o *gamificación*.



+ 200.000 horas de formación

En 2016, la fuerte apuesta por la digitalización en todas nuestras áreas de actividad, hizo necesario invertir un alto número de horas en formación e inmersión en la nueva cultura digital. Cubierta esta necesidad en el ejercicio anterior, en 2017, el número de horas de formación se ha situado en un total de 200.271, incrementándose la actividad formativa en Sanitas Hospitales, donde aumentó un 13,6 %.



Smile

Actividades saludables

4.118 empleados inscritos

82 actividades ofrecidas en 2017

40% de la plantilla fija inscrita de forma voluntaria

Sanitas 'Smile', la promoción de la salud en los centros de trabajo

En Sanitas entendemos que las empresas deben ser agentes activos en la promoción de la salud de sus trabajadores y que a través de su implicación y actuación pueden impactar de manera positiva en la salud de los mismos.

El programa Sanitas *Smile* nació en 2009 con el objetivo de que nuestros empleados tuvieran acceso a actividades y consejos que les facilitara la adopción de una vida saludable.

Desde su creación, la participación de los empleados ha ido expandiéndose por todos los centros de trabajo, hasta alcanzar los 4.118 inscritos en 2017.

Sanitas *Smile* se basa en cuatro áreas fundamentales: Mente Sana, Cuerpo Sano, Entorno Sano y Comunidad Sana. Cada uno de ellas incluye diferentes actividades para potenciar, de una manera accesible y fácil, la participación del mayor número de empleados posible. Los participantes pueden acceder de manera gratuita o subvencionada a actividades y contenido sobre nutrición, actividad física, bienestar emocional, cuidado del mayor, salud infantil, dejar de fumar o ergonomía. Además, tienen a su disposición un nutricionista, un preparador físico y un psicólogo con los que pueden contactar siempre que lo necesiten para empezar un plan personalizado de salud.



Embajador 'Smile'

Creación de la figura del Embajador *Smile*. Se trata de un empleado que voluntariamente se compromete con el programa y lo difunde y apoya entre sus compañeros. Esta labor es primordial en la estrategia de comunicación de *Smile*, por la dispersión geográfica de Sanitas y su gran número de centros de trabajo. Gracias a los **105 embajadores Smile**, acercamos las acciones y los servicios del programa a todos los empleados.

MÁS INFORMACIÓN

Vídeo. 'Sanitas *Smile*, una filosofía de vida'



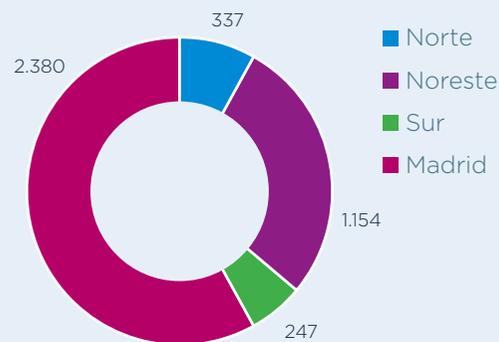
Sanitas 'Smile', una alta participación en toda la compañía

Evolución de inscritos en el programa

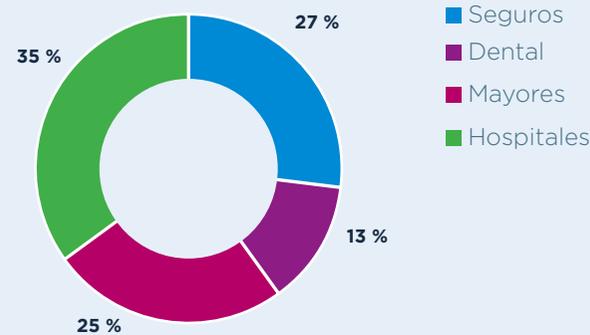


El número de inscritos se ha cuadruplicado desde 2012

Inscritos por zonas



Porcentaje de Inscritos por unidad de negocio



2017, la digitalización del programa 'Smile'



A lo largo del 2017, se ha desarrollado una **aplicación** para el programa Sanitas *Smile* que **ya está disponible** para todos los empleados desde mayo de 2018. Esta aplicación ha sido creada según los principios de las metodologías ágiles y centrada en las necesidades del usuario. Para ello, **178 empleados participaron en la fase piloto** de la aplicación, mostrando su opinión y aportando soluciones útiles.

La App de *Smile* forma parte de nuestra estrategia de digitalización y se ha diseñado persiguiendo dos objetivos: por un lado, mejorar la comunicación del programa, y por otro, convertirse en una herramienta de medición. La App ofrece un fácil acceso al programa, sobre todo para aquellos empleados que no trabajan delante de un ordenador, y facilita la inscripción a eventos y la conexión entre empleados. Asimismo, permite medir el uso del programa y su impacto en la salud de los empleados que participan en el *Estudio Smile*.



Puesta en marcha del *Estudio Smile 2017-2018*, un análisis del estado de salud de nuestros profesionales así como del impacto de la implementación del programa *Smile* en la salud de los empleados participantes.



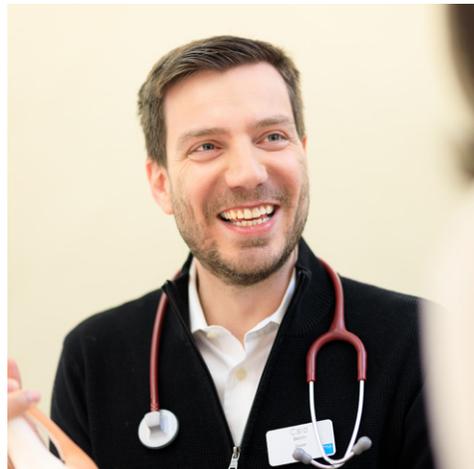
Médicos, proveedores y mediadores

Los colaboradores juegan un papel decisivo en nuestra oferta asistencial, ya que nos ayudan a garantizar la calidad del servicio. Por eso Sanitas elige cuidadosamente a los profesionales de su cuadro médico. En el caso de los proveedores, orientamos nuestras decisiones en función de criterios de servicio y precio, pero también analizamos los riesgos derivados de nuestra relación con ellos. Los mediadores son asimismo un colectivo clave para acceder a los clientes.

A finales de 2017, el cuadro médico de Sanitas Seguros estaba integrado por más de 45.000 profesionales. Pero Sanitas no solo selecciona exhaustivamente a los profesionales médicos, sino que procura que tengan las condiciones necesarias para prestar la mejor asistencia posible.

Además, tanto para los centros propios como para la red concertada utilizamos un procedimiento de acreditación que garantiza al cliente que está en manos expertas y comprometidas con su salud.

Asimismo, realizamos constantes controles de calidad y promovemos la formación continuada para que nuestro personal sanitario actualice sus conocimientos y estén al día sobre las novedades técnicas y terapéuticas que surgen en la profesión.



A finales de 2017, el cuadro médico de Sanitas estaba integrado por más de 45.000 profesionales

'Star al Día', un programa de formación continua

Star al Día, un programa impulsado por la Dirección Médica de Sanitas, está diseñado para que nuestros profesionales de la salud tengan una actualización continua en el campo de la Medicina con el objetivo de ofrecer nuevas competencias y capacidades.

Profesionales que comparten conocimientos con profesionales es la filosofía que se aplica en el desarrollo de este programa, que busca motivar a los participantes a compartir conocimientos y habilidades especializadas en el ámbito sanitario.

Star al Día pretende ser un instrumento que facilite la interacción y el intercambio de conocimientos con otros profesionales tanto del ámbito público como privado.

En 2017, la Dirección Médica de Sanitas organizó las siguientes actividades:

- Se impartieron 19 cursos sobre diversas materias, con más de 800 asistentes, de los cuáles un 57 % fueron

profesionales médicos y de Enfermería del cuadro médico de Sanitas. Se trata de cursos eminentemente prácticos que en la mayoría de casos cuentan con una acreditación oficial de formación continuada.

- El Foro Médico de Sanitas en el que se comparte información sobre tendencias del sector y que ofrece un entorno de intercambio de ideas y relaciones profesionales.

- El Programa de Formación en Gobierno Clínico, un conjunto de acciones destinadas a dar a conocer la política de gobierno clínico a todo el personal clínico y no clínico de las diferentes unidades del negocio.

También se proporciona formación específica, de manera presencial u *online*, en el ámbito de la calidad, de la gestión del riesgo y de la seguridad del paciente.

El programa trata de promover una cultura abierta sobre la notificación de incidentes clínicos.



Buenas prácticas comerciales

Para garantizar la idoneidad de nuestros proveedores, hacemos las comprobaciones previas oportunas y les exigimos la firma de una cláusula de buenas prácticas comerciales y de responsabilidad social corporativa.

En Sanitas mantenemos una política de *'tolerancia cero'* con el soborno y la corrupción, e imponemos altos estándares de integridad, honestidad y transparencia en todas las relaciones comerciales. Esta política se ha reforzado con el nuevo *Código de Conducta de Sanitas*, al que hemos adaptado todas las condiciones de compra.



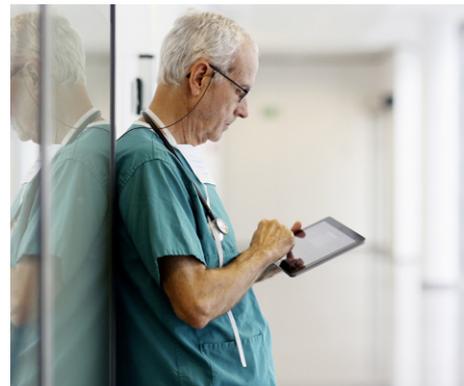
MÁS INFORMACIÓN
Conozca nuestro nuevo
Código de Conducta
haciendo clic aquí (pdf).



Cadena de proveedores

Una buena elección de proveedores es estratégica para Sanitas, porque de ella depende en gran medida la calidad de la atención que prestamos a nuestros clientes. De ahí el constante esfuerzo por buscar a los más adecuados, siempre en un marco de transparencia y de respeto a los intereses mutuos.

Los criterios de servicio y precio son tradicionalmente los ejes del proceso de decisión. Sin embargo, los cambios regulatorios operados en los últimos tiempos aconsejan evaluar también de forma prioritaria el factor riesgo, por los posibles perjuicios financieros, legales, reputacionales o personales que se puedan derivar de cualquier incidencia en la relación.



Otro de los criterios de selección son los certificados ISO 9001 (gestión de calidad) e ISO 14001 (gestión medioambiental), que posee ya un número significativo de proveedores de las distintas áreas de negocio de la compañía.

La compañía orienta sus compras preferentemente hacia el mercado nacional, donde se concentran más del 98% de las realizadas por todas las áreas en 2017, y da prioridad a las adquisiciones en Centros Especiales de Empleo, que son empresas en las que al menos un 70% de su plantilla está integrada por personas con discapacidad.

El 98% de las
compras de todas
la áreas se han
realizado en el
mercado nacional

Gestionar adecuadamente el riesgo

Para gestionar y mitigar adecuadamente el riesgo, examinamos la solvencia económica de nuestros proveedores, analizando la posibilidad de incumplimiento del contrato y extremando las medidas de seguridad para evitar que se puedan violar los derechos humanos, especialmente en las relaciones con otros países.

Asimismo, consideramos el riesgo de responsabilidad penal, después de que la reforma del Código Penal de 2015 endureciera la legislación sobre la responsabilidad de las personas jurídicas en España.

Aprovisionamiento y proveedores

	Sanitas Seguros*		Sanitas Hospitales**		Sanitas Dental		Sanitas Mayores	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Gasto aprovisionamiento (millones de euros) ***	90	91	77	75	35	34	60	52
Periodo medio de pago a proveedores (en días)	33	34	42	36	44	43	40	44
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 9001 (%)****	38	36	52	51	29	27	64	77
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 14001 (%)	30	40	44	46	28	26	97	98

* Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión.

** Incluye Sanitas Hospitales, Diversificación y Clínica Londres.

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

**** Los proveedores certificados en ISO 9001 de Sanitas Mayores se dividen por tipo de servicio prestado: lavandería: 95,2 %, alimentación: 87 % servicio de mantenimiento de edificios (sin incluir jardinería): 30,3 % mobiliario y equipamiento: 65,4 %. consultoría, sistemas y certificaciones: 44,4 %.

Compras a centros especiales de empleo (en euros)

	2017	2016
Sanitas Seguros*	174.695	178.215
Sanitas Hospitales**	1.621.621	1.681.968
Sanitas Mayores	693.619	482.297
Corporativo***	1.634	1.945
Sanitas Dental	175.093	113.018
Total	2.666.662	2.457.443

* Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión.

** Incluye Sanitas Hospitales, Diversificación y Clínica Londres.

*** Grupo Bupa Sanitas-BIOL.

Compras a proveedores locales (%)*

	2017	2016
Sanitas Seguros**	98	99
Sanitas Hospitales***	99	100
Sanitas Dental	96	99
Sanitas Mayores	99	100
Corporativo****	98	88

* Proveedores con residencia fiscal en España.

** Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión.

*** Incluye Sanitas Hospitales, Diversificación y Clínica Londres.

**** Grupo Bupa Sanitas -BIOL.



La función de enlace de los mediadores

La labor de mediación en la contratación y mantenimiento de pólizas de seguros corresponde a los mediadores de Sanitas y se desarrolla, básicamente, por medio de agentes, corredores y acuerdos de distribución. Este colectivo constituye un eficaz instrumento de enlace con los clientes y permite a la compañía conocer cuáles son sus demandas y necesidades, para así adaptar mejor nuestros servicios. Con ese propósito, nos marcamos los siguientes objetivos:



Desarrollamos la relación con los mediadores en un marco de profesionalidad, transparencia, legalidad y defensa del interés del cliente.



Aseguramos que todas las transacciones realizadas por ellos puedan comprobarse y quedar reflejadas en documentación fiable, precisa y clara.



Incentivamos que los mediadores busquen la satisfacción del cliente, la excelencia en el servicio y la adecuación a nuestros valores y principios.

Nuestros mediadores cuentan con herramientas muy útiles para desarrollar su labor comercial. Una de las principales es el Portal del Mediador, que ya tiene 5.732 usuarios totales.



Nuestra marca, la más reconocida del sector

2017 fue otro año excelente para la imagen y la reputación de Sanitas. La clave es nuestra apuesta por la calidad y la innovación. Por eso somos la marca más reconocida en el mercado, tenemos la mejor reputación en el sector de asistencia sanitaria y disponemos de certificaciones que refuerzan nuestro compromiso con la mejora continua de nuestra oferta de servicios.

Todos nos conocen

Sanitas es la marca más reconocida por el público y con mejor reputación dentro del área de las aseguradoras de salud de España. Según una encuesta de la consultora Added Value, tres de cada cuatro personas son capaces de identificarla espontáneamente. El reconocimiento sugerido de la marca es todavía mucho mayor y alcanza el 94 %.



PARTE DE *Bupa*



Índice de reconocimiento (%)

	Sanitas		Adeslas		Asisa		Mapfre Familiar		DKV	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Espontánea	72,9	76,1	66,9	66,6	28,3	30,8	35,4	36,1	25,5	25,5
Sugerida	93,9	94,1	93,5	93,1	38,2	86,2	41,7	94,2	30,9	73,7

Fuente: Added Value.



Buena reputación en Merco 2017

El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, Merco, se realiza recogiendo valoraciones independientes, realizadas por miles de personas de distintos grupos de interés. Los ranking Merco analizan el reconocimientos que las empresas logran entre los distintos públicos y establecen un perfil reputacional de una compañía y sus competidoras global o sectorialmente. El seguimiento de la metodología es objeto de revisión independiente por parte de KPMG de acuerdo con la norma ISAE 3000.



MÁS INFORMACIÓN
Conozca los ranking
Merco 2017 haciendo
clic aquí.



 <p>Merco Empresas</p>	<p>Sanitas, es número 1 en reputación del sector de asistencia sanitaria en España y ocupa la posición 27º en el ranking general de empresas con mejor reputación del país.</p>
 <p>Merco Líderes</p>	<p>Iñaki Ereño, CEO de Sanitas, ocupa la posición 56º en el ranking general de 100 líderes de empresas españolas, tres posiciones mejor que en 2016.</p>
 <p>Merco Talento</p>	<p>Sanitas mantiene la posición 22º entre las mejores empresas para trabajar en España.</p>
 <p>Merco Responsabilidad y Gobierno</p>	<p>Sanitas mantiene la posición 24º en las empresas con mejor RSC y gobierno corporativo.</p>
 <p>Merco Reputación Sanitaria</p>	<p>Los hospitales de Sanitas están entre los 15 con mejor reputación de la sanidad privada española: Sanitas La Zarzuela, Sanitas La Moraleja y Sanitas CIMA, ocupan el 4º, 8º y 15º lugar, respectivamente.</p> <p>El Hospital de Manises, de gestión público-privada, se sitúa entre los 30 mejores hospitales públicos de España por su calidad asistencial.</p>



Excelencia en la calidad asistencial

Tanto las acreditaciones como las certificaciones que entidades nacionales e internacionales conceden a nuestra calidad asistencial son una parte importante de la apuesta para consolidar una imagen de marca, ya que reafirman nuestro compromiso con la mejora continua en todos los procesos de gestión.

Nuestros hospitales, muy reconocidos

En 2017, los hospitales propios de Sanitas registraron excelentes indicadores de calidad asistencial y fueron reconocidos por instituciones internacionales como la *Joint Commission International*, el *Premio Europeo de Excelencia EFQM* y la certificación QH tres estrellas (IDIS).



En 2017 el hospital Sanitas CIMA ha conseguido la acreditación *Joint Commission International*, la más prestigiosa en materia hospitalaria.

La Fundación Europea de la Excelencia EFQM ha galardonado a Sanitas Hospitales -por segunda vez en tres años- con el *Premio Europeo de Excelencia EFQM 2017* en la categoría *Adding Value for Customers*, por su compromiso con el servicio al paciente, convirtiéndose en la referencia europea de buenas prácticas.

El Instituto para el Desarrollo y la Integración de la Sanidad (IDIS) ha distinguido a Sanitas Hospitales con las certificaciones de calidad QH para los 20 centros que forman parte de

la red nacional Milenium Centros Médicos (MCM). Por su parte, el Hospital Virgen del Mar ha obtenido la certificación QH.

A estas certificaciones se unen a las QH*** con las que ya cuentan los hospitales universitarios Sanitas La Zarzuela, Sanitas La Moraleja y Sanitas CIMA, que también cuentan con el *Premio Best in Class*, que reconocen las mejores prácticas en el Sistema Nacional de Salud, y engloba a hospitales públicos y privados de todo el país.

En 2017, el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Universitario Sanitas La Moraleja ha sido distinguido con el premio al *Mejor Servicio de Ginecología de España*. Este galardón reconoce la práctica clínica de los 34 profesionales asistenciales (y los cuatro médicos residentes en periodo de formación) del servicio como “la mejor práctica y la referencia a seguir en España dentro de la asistencia a la mujer y en el parto”.



SANITAS, ENTRE LAS 30 MEJORES MARCAS ESPAÑOLAS DE 2017, SEGÚN LA CONSULTORA INTERBRAND

Por primera vez, Sanitas ha entrado en el informe de la consultora internacional Interband, donde ocupa la segunda posición en el ranking de aseguradoras, según el informe *Las mejores marcas españolas 2017*, y se sitúa en la posición 29, en el ranking global de mejores marcas españolas, con un valor de 250 millones de euros.

En este informe, que ya va por su séptima edición, se recogen las 30 marcas más valiosas de España teniendo en cuenta estos criterios: que la marca sea 100% española en su origen aunque pueda formar parte de un grupo extranjero; que tenga notoriedad pública y relevante para el consumidor final; que exista información financiera pública sobre ella, y que sus proyecciones financieras contemplen un beneficio positivo.



MÁS INFORMACIÓN
Acceda al informe de Interbrand
haciendo clic aquí (pdf).





Otras acreditaciones

En Sanitas Mayores, siete nuevas residencias recibieron en el primer trimestre de 2017 la acreditación como centros con 'cero sujeciones físicas': Colmenar Viejo, El Escorial, Alameda, La Moraleja, Henares en la Comunidad de Madrid, La Seu en Valencia y El Palmeral en Las Palmas de Gran Canaria.

Actualmente, el 88 % de los centros para personas mayores dependientes de Sanitas Mayores han sido acreditados como libres de sujeciones. De ellos, 33 centros en total, siete más que en 2016, por la Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA), y siete que mantuvieron la certificación como centros no sujeción de LIBERA CARE por la Fundación Cuidados Dignos.

Nuestras residencias y centros de mayores han mantenido en 2017 el certificado ISO 9001:2008 del Sistema de Gestión de Atención Integral de Personas Mayores y Dependientes. Asimismo, se han acreditado tres nuevas residencias con la ISO 14001 de certificación medioambiental, con lo que son ya 11 las que cuentan con este sistema de validación.

En Sanitas Hospitales, destaca la certificación IHAN del Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela. Esta certificación, expedida por el Comité Ejecutivo de la Iniciativa por la Humanización de la Atención al Parto y la Lactancia Materna, está auspiciada por Unicef y la Organización Mundial de la Salud. Con ello, este hospital se convierte en el primer centro privado que supera todas las fases de la certificación y alcanza el nivel más alto de acreditación.

El laboratorio del Centro de Reproducción Asistida Sanitas Alcobendas obtuvo el sello de excelencia ISO 179007. La norma de calidad, específica para laboratorios de reproducción asistida, garantiza que el laboratorio cumple con el estándar más alto en el control de parámetros ambientales, así como de mantenimiento y seguridad de los equipos.



Nuestra apuesta por la digitalización, premiada

- **Las 100 Mejores Ideas de 'Actualidad Económica'** ha premiado a *blua* en la categoría de *Salud*.
- **Premio Netexplor Change** a *blua*. Esta es una iniciativa de CEOE y del Observatorio Netexplor para identificar y reconocer el esfuerzo que las empresas hacen en España para su transformación digital.
- **Premio Nacional de Informática y Salud 2017** para *blua*, como reconocimiento a la contribución de profesionales y organizaciones como Sanitas en el desarrollo e implantación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el ámbito sanitario.

V PREMIO DE CALIDAD Y SEGURIDAD CLÍNICA DE DIRECCIÓN MÉDICA DE LA UNIDAD DE BUPA PARA EUROPA Y LATINOAMÉRICA (ELA)

Sanitas, aplicando las políticas del *Clinical Governance & Quality* promovidas por Bupa, apoya las iniciativas dirigidas a garantizar un entorno seguro y de calidad en la asistencia clínica, así como trabajar sistemáticamente en la reducción de los riesgos asociados a los cuidados asistenciales.

Con el objetivo de promover el desarrollo y avance de la seguridad clínica en los hospitales y en las Unidades de Negocio de Sanitas, así como de reconocer los logros alcanzados, la Dirección ejecutiva Médica de Sanitas convocó en 2017 la quinta edición de estos premios. Estos son los trabajos y equipos galardonados:

- *Programa de Seguimiento de Pacientes con enfermedades crónicas del servicio de Medicina Interna del Hospital CIMA con el Servicio de Promoción de la Salud*, realizado por César Morcillo, Adela Chimeno, Lorena Rodríguez y Laura Martínez, del Servicio de Medicina Interna, Sistemas de Gestión y el Servicio de Promoción de la Salud.

- *Tratamiento Antineoplásico con azacitidina en domicilio: resultados clínicos y opinión del paciente*, realizado por Amaya Palomo, Nazaret Mena, Jenifer Medina, Alejandro Domínguez, Esther Zamudio, Alejandra Blázquez, Rocío Ceballos, Manuel Mirón, Ana Sebrango Sadia y Catalina Saez Bertrand, de la Unidad de Hospitalización a Domicilio, Servicio de Farmacia Hospitalaria y Servicio de Hematología del Hospital Universitario de Torrejón.

- *Impacto de las medidas de mejora derivadas de la implantación de un sistema de indicadores KPI's*

- *de calidad y seguridad clínica del paciente odontológico. Primeros resultados y próximos pasos*, realizado por Berta Uzquiza, María Gómez Vega y Patricia Zubeldia, de Sanitas Dental.

- *Digitalización de los controles de procesos de cuidados en residencias*, realizado por Verónica García-Miranda y Esther Cabrera, de la Dirección Innovación Médica y Sistema de Gestión y la Dirección de Centros y Operaciones de Sanitas Mayores.

- *Evidencia de Efectividad de intervenciones en prevención*

- *de caídas en Servicio de Médico Quirúrgico en Clínica Bupa Antofagasta - Bupa Chile*, realizado por Ximena Báez y Claudia Oliva, del Servicio de Hospitalización médico-quirúrgico/Unidad de Calidad de Bupa Chile.

- *Actividades de Rescue Academy como un elemento para la mejora de la seguridad de los pacientes y empleados del Grupo LUX MED y la difusión del conocimiento sobre primeros auxilios-LuxMed*, por Mariusz Pacałowski, Maciej Pająk, Katarzyna Michaliszyn, Renata Witak, Katarzyna Możdżonek, Natalia Humięcka, de Rescue Academy.



Promovemos estilos de vida saludables

Experiencias de vida sana para nuestros clientes

A nuestros clientes corporativos les ofrecemos módulos del programa Sanitas Smile en nuestra cartera de servicios. De esta manera, podemos apoyar a empresas a completar o a crear sus propios programas internos de promoción de la salud entre sus empleados.

En 2017 se llevaron a cabo más de 200 acciones, en las que 22.000 empleados de diferentes empresas participaron en talleres con temáticas como la gestión del estrés o la prevención de cáncer de piel, screening de retina, talleres de espalda sana, ergonomía, nutrición, actividad deportiva saludable, estudios de la pisada y desayunos saludables.

Senderismo en 'El Camino de Cervantes'

El Hospital Universitario de Torrejón ha realizado la tercera edición de *El Camino de Cervantes*, un programa de senderismo por etapas que recorre los pueblos de las comarcas cercanas al centro, siempre acompañados por personal del hospital.

Los propios ayuntamientos son anfitriones de los caminantes y acogen talleres de salud para la formación de pacientes en los ámbitos asistenciales más relevantes según el tipo de población: autocuidado del paciente crónico, detección precoz del cáncer de mama, prevención del ictus, salud cardíaca y tabaquismo.

El número total de inscritos en la edición de 2017 fue de 39.400 personas en las etapas recorridas entre octubre de 2016 y junio de 2017.



COMPARTIMOS NUESTRO MODELO DE SALUD CON NUESTRAS COMUNIDADES

En Sanitas entendemos que es nuestro deber actuar como un miembro más de las comunidades en las que trabajamos. Compartir nuestro conocimiento en materia de salud es la manera natural de interactuar con nuestro entorno. De esta manera mantenemos un diálogo abierto y cumplimos con el deber de estar al día sobre las necesidades de las personas que nos rodean.

MÁS INFORMACIÓN

Conozca al detalle 'El Camino de Cervantes', la actividad que realiza el Hospital de Torrejón.



III Camino de Cervantes, en datos

	2017
Participantes totales	39.400
Participación media por etapa	1.794
Talleres	20
Pruebas médicas/screening	1.168



Semanas de la Salud en el Hospital de Manises

Informar a la ciudadanía sobre hábitos saludables, formarles en áreas que mejoren su calidad de vida y ofrecer consejos para prevenir enfermedades son algunos de los objetivos del Programa de Promoción de la Salud que cada año lleva a cabo el Departamento de Salud del Hospital de Manises.

En 2017, un total de 21.350 personas participaron en alguna de las cerca de 1.000 actividades que el hospital organizó en las 14 poblaciones de su área de salud. Sesiones de higiene postural, cursos de primeros auxilios, charlas sobre violencia de género, talleres de lactancia o masaje infantil, jornadas sobre tabaquismo, caminatas saludables, educación maternal o sesiones de mindfulness son algunas de las actividades que se han organizado para asesorar y concienciar al ciudadano de las buenas prácticas en salud.

Entre las acciones del Programa de Promoción de la Salud del Hospital de Manises destacan las siguientes:

En 2017, el número de asistentes a las acciones de promoción de la salud del Hospital de Manises ha aumentado un 28% respecto al año anterior: 21.000 personas, cerca de 1.000 actividades en 14 poblaciones



Talleres. Adaptados a las características del colectivo al que se dirige: mujeres, colegios, institutos, tercera edad, embarazadas, pacientes crónicos... Se realizan en los propios centros de salud, ayuntamientos y asociaciones locales, para informar y asesorar sobre los temas que más incidencia tienen en la zona: educación sexual, alimentación, maternidad e infantil, pacientes activos, sedentarismo, prevención del tabaquismo y el alcoholismo, hipertensión o violencia de género.

Concurso 'El cole más saludable'.

En 2017 se ha realizado la tercera edición de este certamen en el que han participado centros educativos de toda el área. Su objetivo es concienciar sobre el problema de la obesidad infantil, fomentando hábitos saludables como practicar deporte y llevar una alimentación equilibrada. El primer premio lo ha ganado el colegio *CEIP Mariano Benlliure*, de Aldaia, además de los dos accésit para el *CEIP San Luis* de Buñol y el *CEIP Virgen de la Esperanza* de Cheste.

Todos ellos recibieron una aportación económica para adquirir material deportivo acorde a las necesidades de cada colegio.

Proyecto África. Realizado en colaboración con la Fundación Cavadas, que dirige el cirujano plástico Dr. Pedro Cavadas, se dedica a realizar tratamientos de cirugía reconstructiva en pacientes desfavorecidos y sin recursos de países africanos que han sufrido procesos tumorales malignos o malformaciones severas. El Hospital de Manises asume los gastos hospitalarios que se generan en las intervenciones quirúrgicas, así como la estancia en el hospital, y el doctor Cavadas interviene a beneficiarios del proyecto donando sus honorarios médicos.

MÁS INFORMACIÓN
Conozca el Proyecto África
haciendo clic aquí.



La salud de tu sonrisa

La promoción de una buena salud bucodental es esencial para prevenir otro tipo de patologías. La agenda de sostenibilidad de Sanitas Dental incluye la responsabilidad de compartir su experiencia en esta materia con la sociedad e incentivar la buena higiene bucodental.

Como proyecto destacable en 2017 figura el acuerdo alcanzado con la Sociedad Española del Corazón para analizar los datos de salud bucodental de pacientes de Sanitas Dental y su relación con cardiopatías.

MÁS INFORMACIÓN
 Vídeo. Todo sobre salud bucodental en el canal Sanitas Dental.



Mimokids, 'Una aventura dental'

Sanitas Dental, en colaboración con la Sociedad Española de Cardiología (SEC) y la Fundación Española del Corazón (FEC), participó en el diseño y creación de la obra de teatro *Una aventura dental*, de Mimokids. Se trata de un proyecto enmarcado dentro del programa Mimocardio de la FEC, que tiene por objetivo acercar la prevención de las enfermedades cardiovasculares a los más pequeños y en el que participan colegios de toda España.

Este programa pretende lograr que los niños integren en su día a día hábitos de vida saludables para su corazón, y que entiendan y transmitan la importancia de esos hábitos a sus familias, previniendo así posibles enfermedades cardiovasculares en el futuro.



En 2017, Sanitas Dental realizó las siguientes acciones en materia de salud bucodental:



65.000 revisiones e higienes bucodentales gratuitas ofrecidas a personas inscritas en el programa *Healthy Cities*.



83 empresas visitadas por Sanitas Dental Móvil (nuestro autobús dental) y 2.204 revisiones gratuitas realizadas a empleados de las mismas.



35 talleres infantiles para padres y niños en diversas ciudades españolas, impartidos en colegios.

Información médica, nuestra experiencia al servicio de la sociedad

Muy Saludable es el blog oficial de Sanitas que incluye más de 500 consejos de salud. Con estos consejos, los lectores pueden resolver dudas sobre nutrición, embarazo, demencia, psicología, salud dental y deporte, entre otros. Todos los contenidos están avalados por la experiencia de nuestros mejores profesionales médicos. Cuenta con 300.000 lectores al mes.



MÁS INFORMACIÓN
 Acceda al blog haciendo click aquí.





En Data Salud utilizamos únicamente datos anónimos o agregados, con el consentimiento de los pacientes, con la finalidad de analizarlos y compartir conclusiones.

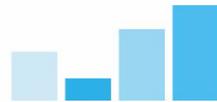
Data Salud, investigación en salud basada en el Big Data

En 2017, dentro del compromiso de Sanitas con la salud y el bienestar de las personas, nace Data Salud, un proyecto cuyo objetivo es impulsar la investigación y arrojar luz sobre los temas que más preocupan a la sociedad aprovechando el potencial de los datos.

Estos datos se obtienen del alrededor de 40 millones de actos médicos al año que realizan los asegurados de Sanitas en los hospitales privados y las clínicas dentales propias de Sanitas.

Para garantizar la privacidad y protección, máxima prioridad de la compañía, Data Salud usa únicamente datos anónimos o agregados y aquellos cuyo tratamiento ha sido consentido por sus pacientes.

DATA SALUD



A través de la web del proyecto, los usuarios interesados pueden consultar estudios e indicadores de salud obtenidos de diversas fuentes:

- Estudios propios con metodología *Big Data*.
- Estudios científicos elaborados por los profesionales médicos de Sanitas.
- Estudios demoscópicos o indicadores de salud de fuentes institucionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Ministerio de Sanidad, las consejerías de Salud o el Instituto Nacional de Estadística (INE).
- Estudios medioambientales, como el *Estudio sobre el impacto de la contaminación atmosférica*.



MÁS INFORMACIÓN
Conozca Data Salud
haciendo clic aquí.





40 empresas participantes

3.150 empleados inscritos

240.000 horas de actividad física

Healthy Cities en 2017

- Promoción de la actividad física para una vida más saludable: running, ciclismo, yoga, pilates y deporte inclusivo.
- Autocuidado para óptimo rendimiento deportivo: chequeos deportivos, chequeos dentales y pruebas de la pisada.
- Reto solidario: donación tras el cumplimiento del reto.

‘Healthy Cities by Sanitas’, unidos por una causa común

La promoción de estilos de vida saludable desde los entornos laborales es el objetivo del programa *Healthy Cities by Sanitas*, que en 2017 ha celebrado su tercera edición, bajo la premisa de que las empresas tenemos el poder de mejorar la vida de los que trabajan con nosotros promoviendo estilos de vida saludables y ciudades más sanas. Esta filosofía es la que nos unió con otras 40 empresas en 2017, en un programa que contó con el apoyo del Comité Olímpico Español y la Fundación Española del Corazón.

El programa *Healthy Cities by Sanitas* combina elementos clave de conocimiento de nuestros servicios médicos y de nuestra experiencia en salud y cuidado bucodental, con herramientas propias de la era digital.

Todas las empresas participantes han expresado el compromiso de seguir promocionando estilos de vida saludables, en sus propios entornos laborales. De este modo, Sanitas refuerza su convencimiento de que juntos las empresas podemos ser una fuerza de cambio positivo en la sociedad. Y también consigue así su objetivo principal: concienciar sobre la importancia no solo de



prevenir enfermedades sino de situar proactivamente la salud como reto a alcanzar entre todos, tanto para nuestros empleados, como para las ciudades en las que vivimos.

MÁS INFORMACIÓN

Vídeo. ‘Qué es Healthy Cities by Sanitas’.



¿Qué es Healthy Cities?



Yolanda Erburu

Directora ejecutiva de Comunicación, RSC y Fundación Sanitas

“Las ciudades saludables o *Healthy Cities* son la evolución de las *Smart Cities*, al incluir como elemento clave la promoción de la salud de sus ciudadanos, la movilidad sostenible y el diseño urbano que favorece una vida más saludable y un mejor cuidado del medio ambiente”.



Fundación Sanitas, 20 años al servicio de la sociedad

En 2017 Fundación Sanitas celebró su 20º aniversario, dos décadas en las que ha promocionado la salud y la transformación social impulsando la integración de las personas a través de la inclusión deportiva, la investigación y el reconocimiento de la docencia médica. El aniversario se celebró conjuntamente con el acto de entrega de los Premios Sanitas MIR 2017.

En el repaso de los años de trabajo de la Fundación, Iñaki Ereño, consejero delegado de Sanitas, afirmó: “estamos muy contentos con todo lo que han significado estos años. Cuando llegué al frente de la Fundación Sanitas nos planteamos dos retos, cómo hacemos que la Fundación mire al futuro y cómo la enganchamos al día a día de Sanitas. Y ahora puedo decir que hemos cumplido con creces esos dos objetivos.”

La Fundación, el corazón de Sanitas

Mónica Paramés, presidenta de la Fundación, puso de relieve “el ambicioso trabajo que ha desarrollado Sanitas para convertir la Fundación en el corazón de la compañía”, destacando la adaptación que ha llevado a cabo a lo largo de estas dos décadas de trabajo por la sociedad.

Paramés se refirió al programa central de la Fundación, el deporte inclusivo, recordando la continua apuesta de la entidad por promocionar y dar relevancia a la práctica deportiva conjunta de personas con y sin discapacidad y señalando que se sigue trabajando para ampliar el número de modalidades deportivas.

Con motivo de este aniversario, Fundación Sanitas fue protagonista del cupón de la ONCE del domingo 8 de octubre. Cinco millones y medio de cupones fueron difundidos con el mensaje de su labor y el fomento del deporte inclusivo.



Con motivo de este aniversario, Fundación Sanitas fue protagonista del cupón de la ONCE del domingo 8 de octubre de 2017



MÁS INFORMACIÓN

Vídeo. 20º Aniversario
de la Fundación Sanitas.



Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS)

Compartir nuestra experiencia y conocimiento en materia de salud es hoy nuestra mayor aportación de valor a la sociedad, a la vez que una gestión responsable del negocio nos permitirá su sostenibilidad a largo plazo.

Junto con el modelo de gestión responsable de nuestro negocio, la Fundación Sanitas es un vehículo idóneo para plantear nuevos retos y proyectos sociales.



Deporte inclusivo, una labor transformadora

En 2017 Fundación Sanitas continuó apostando por la práctica deportiva conjunta de personas con y sin discapacidad a través del proyecto *Deporte Inclusivo*, impulsando la integración y mejora de la salud de las personas a través del deporte. En el último año, Fundación Sanitas ha trabajado para incrementar el número de personas que practican deporte de manera inclusiva.

Pretende sensibilizar y concienciar a todos los agentes intervinientes para que promuevan la igualdad y la inclusión en la práctica deportiva de las personas con y sin discapacidad.

MÁS INFORMACIÓN

Conozca la Cátedra Universidad-
Empresa Fundación Sanitas de
Deporte Inclusivo.



Cátedra Fundación Sanitas de Deporte Inclusivo

La Fundación colabora desde 2009 con la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (INEF), de la Universidad Politécnica de Madrid, para analizar, investigar y publicar las mejores prácticas en deporte inclusivo. En 2017, se decidió elevar el rango académico del Centro de Estudios sobre Deporte Inclusivo (CEDI) a cátedra universitaria, situando esta materia en el máximo nivel de colaboración entre universidad y empresa.

Desde entonces, la Cátedra Fundación Sanitas de Estudios sobre Deporte Inclusivo busca la colaboración en actividades de docencia, generación de conocimiento y difusión en torno al Deporte Inclusivo entre ambas instituciones.

En 2017, la apuesta de Fundación Sanitas por el deporte inclusivo ha formado en esta práctica a más de 7.000 personas, entre alumnos y profesores de Primaria y Secundaria, pertenecientes a colegios de la Comunidad de Madrid y de la Comunidad Foral de Navarra.

El proyecto *Deporte Inclusivo* se sustenta sobre tres pilares:

Investigación

A través de la Cátedra Fundación Sanitas de Estudios sobre Deporte Inclusivo, una organización referente en la búsqueda de conocimiento sobre actividades deportivas para personas con discapacidad.

Formación

Como gran pilar del desarrollo del deporte inclusivo, donde destaca el programa Deporte Inclusivo en la Escuela (DIE) que promueve la participación activa de alumnos con y sin discapacidad en las clases de educación física. En 2017, Fundación Sanitas ha lanzado la versión digital de este programa.

Visibilidad

Promoviendo iniciativas que den visibilidad al deporte inclusivo. Una de ellas es la *Semana del Deporte Inclusivo*, el escaparate donde mostrar a la sociedad y a los medios de comunicación la importancia de la inclusión deportiva y los valores que aporta a quienes lo practican.



Cada año, Fundación Sanitas organiza *La Semana del Deporte Inclusivo*, el evento de referencia de la Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo. Es el escaparate donde mostrar a la sociedad y a los medios de comunicación los avances de la inclusión deportiva. La Semana consiste en una combinación de actividades teóricas y prácticas en torno al deporte, la discapacidad y la inclusión.

En 2017, la *Semana del Deporte Inclusivo* celebró su VIII edición, contando con la colaboración activa de deportistas como las nadadoras Mireia Belmonte y Teresa Perales, los exjugadores del Real Madrid F.C. Raúl González, Roberto Carlos y José María Gutiérrez (Guti), además de tres jugadores de la primera plantilla del Real Madrid, Jesús Vallejo, Marcos Llorente y Achraf Hakimi.

Jornadas académicas

La Cátedra Fundación Sanitas de Estudios sobre Deporte Inclusivo ofreció dos jornadas académicas sobre la importancia de implantar el deporte inclusivo en los centros educativos. Además, se presentó a más de 15 centros escolares la versión digital del proyecto *Deporte Inclusivo en la Escuela (DIE)*.

3ª edición del Torneo Fundación Sanitas de Deporte Inclusivo

Logró la participación de más de 500 escolares con y sin discapacidad de nueve colegios de la Comunidad de Madrid, que compitieron en diferentes modalidades deportivas.

Competición inclusiva de natación con Mireia Belmonte y Teresa Perales

Por primera vez en España, se realizó una competición inclusiva de relevos

que compitieron entre sí contando con Mireia Belmonte y Teresa Perales como capitanas y aplicando la *tabla alemana*, un sistema de puntuación cuya finalidad es comparar los tiempos registrados por personas con y sin discapacidad, atendiendo al nivel de discapacidad de cada deportista.

‘Marca un gol a la inclusión’.

Maratón de penaltis

Como parte de la *VIII Semana del Deporte Inclusivo*, en octubre de 2017 se marcó un gol a la inclusión organizando una maratón de penaltis entre personas con y sin discapacidad, en la que se lanzaron 1.644 tiros a puerta, de manera ininterrumpida y durante 10 horas consecutivas.

Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo

Una cuarta parte de las federaciones deportivas españolas han realizado el proceso de inclusión en sus propias estructuras de las secciones adaptadas para personas con discapacidad.

Se han generado un total de 60 tesis doctorales, trabajos de investigación y máster, 36 publicaciones científicas, 183 ponencias y una presencia en los medios de comunicación

superior a los 2.874 impactos. Estos logros fueron posibles gracias al conocimiento, la experiencia y el aval de organizaciones sociales e instituciones clave del deporte y la discapacidad en España que forman parte de la Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo, promovida por la Fundación Sanitas. En 2017 se incorporó la Comunidad de Madrid.



MÁS INFORMACIÓN

Vídeo. Como uno más.





Premios Sanitas MIR

Fundación Sanitas ha continuado su compromiso con la formación de los jóvenes médicos a través de la concesión del premio al mejor MIR. En su 20ª edición reunió a todos los premiados hasta la fecha.

Este galardón reconoce la importancia y aportación del sistema MIR a la formación médica especializada y está auspiciado por los Ministerios de Educación y Sanidad. Está abierto a la participación de todos los hospitales públicos de España.

El jurado lo integran miembros del Consejo Nacional de Especialidades en Ciencias de la Salud y de los Ministerios de Sanidad y Educación.

El ganador en 2017, Gonzalo Luis Alonso, de 30 años, es especialista en Cardiología del Hospital Ramón y Cajal (Madrid) y posee una larga trayectoria asistencial y docente en instituciones como la Universidad de Alcalá, el Hospital Universitario Ramón y Cajal o la Sociedad Española de Cardiología. Licenciado en Medicina por la Universidad de Castilla-La Mancha, se doctoró con sobresaliente *cum laude* gracias a su tesis doctoral *Fragilidad y pronóstico en pacientes mayores de 75 años ingresados por Infarto Agudo de Miocardio*. El doctor Alonso ha publicado diversos estudios científicos en publicaciones tan prestigiosas como la *European Heart Journal*.

Los accésits de esta edición fueron para Isabel Echavarría, oncóloga del Hospital General Universitario Gregorio Marañón, y Beatriz Abadía, oftalmóloga del Hospital Universitario Miguel Servet de Zaragoza.



Gonzalo Luis Alonso

Ganador del Premio Sanitas MIR 2017. Cardiólogo del Hospital Ramón y Cajal de Madrid



Isabel Echavarría

Primer accésit del Premio Sanitas MIR 2017. Oncóloga del Hospital Gregorio Marañón de Madrid



Beatriz Abadía

Segundo accésit del Premio Sanitas MIR 2017. Oftalmóloga del Hospital Miguel Servet de Zaragoza

Nuevo galardón: 'Mejor iniciativa MIR Digital'



Carlos Alfredo Fraile

Ganador de la Mejor Iniciativa en Salud Digital 2017. Cirujano torácico del Hospital Clínico San Carlos de Madrid

En 2017 se entregó por primera vez el Premio Fundación Sanitas a la Mejor Iniciativa MIR en Salud Digital. En esta primera edición el ganador fue Carlos Alfredo Fraile, cirujano torácico del Hospital Clínico San Carlos de Madrid.

El doctor Fraile obtuvo el galardón por su proyecto Fissios, que incluye una App, redes sociales y el blog fissiosstoracica.blogspot.com.es. El objetivo de esta iniciativa es disminuir la probabilidad de desarrollar complicaciones respiratorias en pacientes que van a ser o han sido intervenidos quirúrgicamente.

Fraile es licenciado en Medicina por la Universidad de Carabobo (Venezuela) con mención honorífica magna cum laude. Homologó sus estudios en la Universidad Complutense y posee una amplia experiencia asistencial internacional en instituciones sanitarias como Ruhrlandklinik, en Alemania, o el Hospital Universitario Dr. Ángel Larralde, en Venezuela.

Expertos en 'Cuidar Bien'

La demencia es una enfermedad que afecta ya a 47 millones de personas en todo el mundo y se espera que haya triplicado su incidencia hacia el año 2050. En España, el número de enfermos de Alzheimer ronda los 1,2 millones y se prevé que crezca exponencialmente en los próximos años.

El objetivo de *Cuidar Bien* es ofrecer información y poner a disposición del cuidador un amplio grupo de expertos para acompañarle, apoyarle y darle consejos personalizados. El contenido de esta web quiere ser una referencia para cuidadores y familiares de personas con demencia.

La web ofrece consejos útiles a los cuidadores para su propia alimentación y cuidado de mente y cuerpo, así como para resolver dudas y ofrecer información sobre terapias, tratamientos y pautas necesarias para el mejor cuidado de la persona a su cargo.

Este proyecto, que inició la Fundación Sanitas, está en manos de Sanitas Mayores desde finales de 2017, para seguir ayudando, con el apoyo de nuestros mejores expertos en Alzheimer y otras demencias, a los cuidadores a cuidarse y cuidar mejor.

Nuestro espacio en Facebook

Para dar un mayor soporte a esta comunidad, se creó el canal de Facebook donde se tratan temas que invitan a los usuarios a compartir experiencias que puedan servir de ayuda a personas en su misma situación.

Las respuestas a los usuarios van orientadas a la resolución de dudas a través de la plataforma o el contacto con el experto médico de Sanitas, en un tono cercano y respetuoso.



La web *Cuidar Bien*
ha llegado a tener
28.849 usuarios
únicos en un mes

CARACTERÍSTICAS ESPECIALES

Fundación



CUIDAR BIEN

Se centra en los cuidadores, proporcionándoles los consejos y las herramientas necesarias para que también velen por su propia salud.

Ofrece información relevante, adaptada a las sucesivas fases por las que atraviesan las personas con Alzheimer.

Da voz a los cuidadores, al hacerse eco de sus vivencias, que pueden ser de extraordinaria utilidad para otros que pasen por su misma situación.

Cuenta con un equipo de profesionales de Sanitas Hospitales y Sanitas Mayores que responde, de manera personalizada, a las consultas que realizan los cuidadores a través de la web y Facebook.

El proyecto *Pasillo Verde Nador-Madrid* cumple su ciclo

En 2017 el proyecto *Pasillo Verde Nador-Madrid* concluyó, tras ocho años de colaboración con la Fundación Adeltas, y un total de 14 viajes para realizar diagnósticos a la ciudad de Nador (Marruecos).

Con el programa de cooperación *Pasillo Verde Nador-Madrid*, médicos voluntarios de Sanitas Hospitales participaron en el proyecto para diagnosticar, tratar e intervenir quirúrgicamente, de forma completamente altruista, a niños enfermos pertenecientes a familias sin recursos de Nador, situada a doce kilómetros de Melilla.

Entre 2010 y 2017 hubo un total de 14 viajes diagnósticos, se atendió a 3.956 niños y 196 fueron trasladados a España para recibir tratamiento en Sanitas Hospitales. En el programa participaron un centenar de profesionales de los hospitales universitarios Sanitas La Zarzuela y Sanitas La Moraleja.





Protegemos el medio ambiente para proteger la salud de todos

Entendemos que la responsabilidad de Sanitas en proteger la salud de las personas implica también proteger el medio ambiente. Por ello nos centramos en mitigar en la mayor medida posible el impacto de nuestras actividades.

El cambio climático es también un problema de salud, y la lucha contra él comenzó para nosotros hace mucho tiempo, cuando nos propusimos reducir tanto las emisiones de CO₂ como nuestro consumo energético.

Desde hace años apostamos por el uso de energías renovables y nos aseguramos de seguir invirtiendo en espacios más sostenibles y eficientes.

El impacto de nuestras operaciones sobre el medio ambiente se debe primordialmente al consumo de recursos de nuestras instalaciones. Para paliarlo, la compañía ha invertido los últimos años en proyectos de eficiencia energética que han permitido reducir nuestra huella de carbono, lo que ha permitido reducir nuestra huella de carbono un 66 % en el periodo 2009-2017.

También somos conscientes de que la calidad del aire guarda una relación directa con la salud de las personas. Sanitas conoce esta realidad de primera mano y así se evidencia en el estudio realizado por Sanitas Data Salud en el que se comprueba que la exposición a los contaminantes atmosféricos puede provocar problemas respiratorios a corto plazo.

MÁS INFORMACIÓN

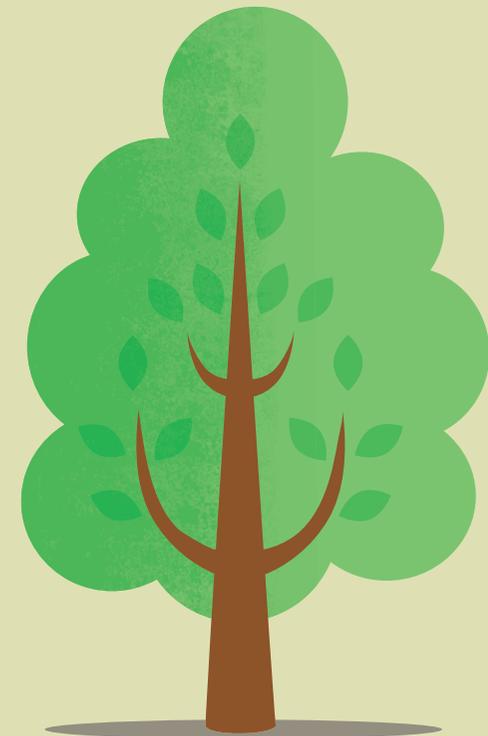
Estudio sobre el impacto en la salud de la contaminación atmosférica.



ENERGÍA LIMPIA ES SALUD

Priorizar el consumo de energías renovables y ser eficientes energéticamente es sólo una muestra de nuestro compromiso con el medio ambiente. Este camino lo iniciamos en 2010 tomando la decisión de comprar energía *verde* con lo que actualmente el 100% de nuestra electricidad procede de energías renovables.

Hoy, seguimos dando pasos hacia el uso de energía limpia instalando paneles fotovoltaicos en cerca del 50 % de nuestras residencias. Ya generamos 1,1 GWh de energía solar en nuestras propias instalaciones lo que se traduce en ahorros en la factura energética y en reducir emisiones de CO₂.



El uso de paneles solares en nuestras residencias ha generado en 2017 aproximadamente 1,1 GWh de energía solar

Apostamos por un consumo sostenible para reducir nuestra huella de carbono

Los proyectos ambientales llevados a cabo durante los últimos años no sólo han reducido la huella de carbono global de Sanitas, sino que en algunos casos han permitido recortar significativamente los gastos; por ejemplo, en consumo eléctrico.

Iniciativas como la instalación de iluminación de tipo LED en oficinas, hospitales, centros dentales y centros residenciales han servido también para aumentar el confort visual en las zonas de trabajo, con el consiguiente beneficio para nuestros clientes y empleados.

En el empeño por reducir el impacto de Sanitas en su entorno están implicadas todas las áreas, que desarrollan planes muy rigurosos para reducir sus consumos (papel, agua, electricidad), reciclar los desechos que lo admitan (papel, cartón) y tratar adecuadamente los residuos biosanitarios y citotóxicos.

En cuanto al aumento en consumo de gas de nuestros hospitales se debe a un cambio en el protocolo de operación en el Hospital Universitario de Manises necesario para asegurar las mejores prácticas clínicas, lo que ha supuesto un incremento en dicho consumo.

Sanitas Hospitales

huella inscrita en 2017 para el año 2016

3.715 t CO₂ eq

Hospital Universitario de Torrejón

huella inscrita en 2017 para el año 2016

3.638 t CO₂ eq

Hospital Universitario de Manises

huella inscrita en 2017 para el año 2016

1.809 t CO₂ eq

Consumo de gas natural (MWh)

	2017	2016
Sanitas Seguros	1.094	992
Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios*	14.522	13.674
Sanitas Dental	n.a	n.a
Sanitas Mayores**	21.071	21.010
Total	36.690	35.676

* No incluye el Hospital de Torrejón.

** No incluye datos de nueva adquisición Grupo Valdeluz.

Consumo de electricidad (MWh)

	2017	2016
Sanitas Seguros	5.587	6.501
Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios	29.048	31.131
Sanitas Dental	3.628	3.509
Sanitas Mayores*	17.125	14.141
Total	55.388	55.282

* No incluye datos de nueva adquisición Grupo Valdeluz.

Distribución de la huella de carbono por unidad de negocio (%)

	2017	2016
Sanitas Seguros	11 %	13 %
Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios	34 %	38 %
Sanitas Dental	6 %	2 %
Sanitas Mayores	48 %	47 %



Nuestros hospitales, líderes en gestión medioambiental

Calculamos, reducimos y compensamos nuestra huella de carbono

Sanitas Hospitales calcula y verifica su huella de carbono de acuerdo con los requisitos del Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medioambiente y está inscrita en el Registro Oficial de la Oficina Española de Cambio Climático del Ministerio desde 2013.

Este registro tiene como objetivo fomentar entre empresas y organizaciones el cálculo de reducción de la huella de carbono, y la promoción de proyectos que mejoren la capacidad sumidero de España, como una medida de lucha contra el cambio climático. Cuenta con tres secciones, en la primera de ellas las organizaciones calculan y reducen su huella de carbono, la segunda se trata de proyectos de absorción de dióxido de carbono y la última de ellas es la sección de compensación de huella de carbono.

Además, Sanitas Hospitales ha registrado una reducción en la media de la intensidad de emisiones del 8,1% del CO₂ equivalente en el periodo 2013-2016 para el alcance 1+2 y 3, de

acuerdo con el cálculo establecido por la Oficina Española de Cambio Climático. En 2016 Sanitas Hospitales declaró una cifra total de 3.715 toneladas de CO₂ equivalente.

En 2017 se ha dado un paso más para compensar la huella de carbono de la compañía, y así obtener el sello del Ministerio de Medio Ambiente (*Calculo- Reduzco-Compenso*).

Sanitas Hospitales ha invertido en un proyecto de reforestación en la Sierra de Gredos. Liderado por los hospitales universitarios Sanitas La Zarzuela y Sanitas La Moraleja, se ha conseguido replantar 2.701 árboles, que se corresponden con el número de nacimientos que se produjeron en estos hospitales en 2016. Este proyecto representa una compensación de un 2,3 % de sus emisiones realizadas en 2017, aunque se ha inscrito en 2018 en el Registro Oficial.



Optimizamos la gestión energética

El sistema de gestión ambiental de Sanitas Hospitales es un referente en España en esta materia. En 2017 ha continuado su trayectoria de mejora, suscribiendo objetivos de ahorro energético, de agua y sensibilización de gestión de residuos dentro del *Programa Anual del Sistema de Gestión*. En 2017 ha superado satisfactoriamente el objetivo de reducir en todos sus hospitales el consumo de agua un 1 % (consumo de agua/nº asistencias).

La compañía ha continuado con proyectos de gran inversión en materia de gestión energética a lo largo del ejercicio. Entre otras actuaciones se pueden destacar las siguientes:

Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela ha renovado el sistema de climatización del área de hospitalización, para proporcionar el máximo confort a los usuarios, bajo un criterio de eficiencia energética.

Hospital Universitario Sanitas La Moraleja sigue con el proyecto de sustitución de la iluminación LED en

todo el edificio que ya había iniciado en 2014. Mantiene los ajustes para que su central de cogeneración trabaje a pleno rendimiento, influyendo en la reducción del 26 % en el consumo eléctrico registrado desde 2015. Cuenta con una instalación de agua caliente sanitaria que incluye más de 15 paneles solares para favorecer el rendimiento de dicha instalación.

Hospital Universitario de Torrejón ha centrado sus esfuerzos durante 2017 en mejorar el sistema de control de consumos energéticos, con un plan de optimización de las calderas y un plan de sustitución de iluminación por dispositivos de bajo consumo.

Hospital Universitario de Manises y sus centros de salud y especialidades continúan el cambio del sistema de iluminación a tecnología LED en todas las instalaciones. En la red de atención primaria se han completado el sistema de monitorización de consumos energéticos, y el *software* de control de funcionamiento.



Los hospitales universitarios de Torrejón y de Manises, ejemplo de compromiso con el entorno

En 2017, los hospitales universitarios de Torrejón y de Manises obtuvieron el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO₂.

Tanto el Hospital de Torrejón, centro de la red pública de hospitales de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, como el de Manises, de la red de la Comunidad Valenciana, inscribieron en 2017 la reducción de su huella de carbono en la sección *Huella de carbono y compromisos de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero*, de la Oficina Española de Cambio Climático, en el entonces Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

Los datos inscritos por el Hospital de Torrejón evidencian una reducción del 3,2 % de la media de la intensidad de emisión en el trienio 2014-2016 respecto del trienio 2013-2015, para el alcance 1+2.

Por su parte, el Hospital de Manises ha registrado una reducción del 26,2 % de la media de la intensidad de emisión en el trienio 2014-2016 respecto del trienio 2013-2015, para el alcance 1+2.

En 2017, el Hospital de Torrejón también se sumó al *Reto del Agua* en el marco de su política de Responsabilidad Social Corporativa. El hospital ha implementado en 2017 diversas medidas de ahorro, que han supuesto una reducción de 7.305 m³ de agua respecto al año anterior.



Ignacio Martínez

Director gerente del Hospital Universitario de Torrejón

“El medio ambiente influye de manera directa e indirecta en la salud de todos los ciudadanos, por ello el Hospital Universitario de Torrejón se encuentra implicado en la lucha contra el cambio climático. Trabajamos a diario para reducir al máximo las emisiones de gases de efecto invernadero. Este sello, con los alcances 1+2 y 3, es un orgullo porque se traduce en que lo que hacemos beneficia a nuestro planeta y a nuestra salud”.



Reconocimiento internacional a la reducción de nuestra huella de carbono

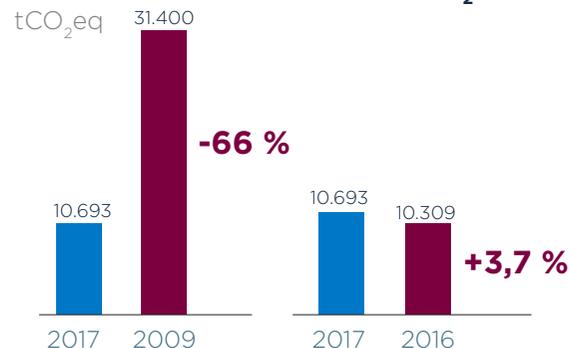


Para conocer nuestro impacto medioambiental, desde 2009 medimos las emisiones de tCO₂eq. Durante este periodo, hemos conseguido una disminución del 66 % de la huella de carbono.

Como se aprecia en el gráfico, se ha logrado reducir la huella del grupo todos los años, excepto en 2017, donde nuestro crecimiento orgánico e inorgánico ha llevado a un ligero aumento en las emisiones de tCO₂eq en términos absolutos.

Este dato apunta que Sanitas está cerca de un nivel óptimo de reducción, y a partir de ahora, la compañía empezará a valorar proyectos de compensación para aquellos proyectos de gas, hasta su sustitución con electricidad. Algunos de estos proyectos se mencionan en las siguientes paginas.

Evolución de emisiones de CO₂ en Sanitas



Este esfuerzo de la compañía, ha sido reconocido también en 2017 por Carbon Trust. Este organismo independiente, de prestigio internacional, otorgó la certificación al grupo Bupa por la continua reducción en la emisión de gases de efecto invernadero.

Sanitas Acude en vehículos eléctricos

Enmarcado dentro del *Plan de Movilidad Sostenible*, Sanitas Acude, el servicio de emergencia extrahospitalaria de Sanitas, ha incorporado cuatro nuevos vehículos Smart eléctricos, y ha sustituido otros tantos cuyo funcionamiento requería combustibles fósiles.

También se contemplan otras actuaciones, como la instalación de nuevas plataformas de recarga para vehículos en la sede operativa de Sanitas Acude, y en los hospitales

universitarios Sanitas La Zarzuela y Sanitas La Moraleja, para ampliar la red ya existente.

La sustitución de los vehículos convencionales por otros eléctricos supone una reducción de la huella de carbono en 25 toneladas de CO₂eq al año. En el caso de la flota de Sanitas Acude, esta reducción ha supuesto algo más del 35 %, hasta 75,5 t CO₂ eq, 44,1 menos que en 2016.



Hábitats urbanos más sostenibles y accesibles

La sede de Sanitas en la calle Ribera del Loira, en Madrid, es uno de los edificios emblemáticos de la sostenibilidad en España. Ya en el año 2000 fue diseñado como primer edificio LEED platino (*Leadership in Energy & Environmental Design*) en España y en 2016 logró la certificación BREEAM (*Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology*) de sostenibilidad en la categoría de edificios en uso, con la calificación de excelente y excepcional, que nadie antes había obtenido en España.

Tanto nuestro edificio de Ribera del Loira como las instalaciones centrales en Madrid tienen vigentes el certificado acorde a la nueva ISO 14001:2015 de calidad medioambiental y de calidad de aire interior, ambos de renovación anual. Adicionalmente ambos centros poseen la certificación ISO 17001 de accesibilidad.

BREEAM® ES
el certificado de sostenibilidad de la construcción



Huella hídrica

Sanitas continúa trabajando para reducir su consumo de agua, especialmente en los hospitales propios, donde las inversiones de los últimos años se han materializado en importantes ahorros de agua.

Gracias a estas inversiones, y a las campañas de concienciación realizadas, en 2017 se ha conseguido reducir el consumo de agua, de forma especialmente significativa en los hospitales Sanitas La Moraleja (-36 %) y Virgen del Mar (-39 %).

Por otra parte, somos un grupo en expansión y en 2017 hemos aumentado el número de empleados y la actividad en nuestros centros.

Así, la ampliación de Sanitas Mayores, con la compra de las cinco residencias del grupo Valdeluz, en Madrid, ha acarreado un incremento del consumo de agua en esta unidad de negocio. Lo mismo ocurre con el gasto de agua de la sede central, debido a que en 2016 no se incluyó el edificio Fundación Sanitas, con lo que en 2017 prácticamente ha doblado su nivel de ocupación.

Para 2017 la compañía se había planteado el objetivo de reducir un 1% el Indicador de consumo de agua (consumo de agua/nº de estancias) en hospitales. Finalizado el año, este objetivo se ha superado satisfactoriamente y hemos rebajado nuestra huella hídrica en todos ellos.

El reto del agua

Los hospitales propios de Sanitas se sumaron en 2017, un año más, al *Reto del Agua* propuesto por el Canal de Isabel II, que promueve entre las empresas una gestión responsable de este recurso y las apoya con material divulgativo.

Entre otras acciones, se prosiguió con la instalación de filtros/aireadores en los grifos de las habitaciones, ajuste del volumen de las cisternas, y también con las campañas de sensibilización a los usuarios.

Consumo de agua (m³)

	2017	2016	Variación
Hospital Universitario Sanitas La Moraleja	15.948	24.764	-35,6 %
Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela	30.273	30.842	-1,8 %
Hospital Sanitas CIMA	17.865	19.155	-6,7 %
Hospital Virgen del Mar	10.147	16.540	-38,7 %
Hospital Universitario de Torrejón	60.743	63.593	-4,5 %
Hospital Universitario de Manises	74.114	76.685	-3,4%
Sede central*	22.160	14.764	+ 50,0 %
Sanitas Mayores**	356.332	340.555	+4,6 %
Sanitas Emisión	875	1.594	-45,1 %
Total	588.457	588.492	0,0 %

* En 2016 no incluye consumo del edificio Elipse.

**No incluye compras al Grupo Valdeluz.

Indicador consumo m³/estancia

	2017	2016
Hospital Universitario Sanitas La Moraleja	0,51	1,03
Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela	0,95	0,97
Hospital Sanitas CIMA	0,92	0,75
Hospital Virgen del Mar	0,57	0,91
Hospital Universitario de Torrejón	1,03	1,25
Hospital Universitario de Manises	0,90	0,94



Gestión de residuos

Sanitas Hospitales monitoriza la producción y gestión de residuos, que mide en función del índice de actividad, es decir, en relación con la suma del número de actos médicos que se han realizado en el hospital.

El mayor impacto medioambiental se produce por los residuos biosanitarios especiales, residuos de carácter peligroso producidos por la actividad hospitalaria con riesgo de infección o punzantes, en el primer caso, y por la realización de tratamientos

de quimioterapia o medicación específica de pacientes oncológicos, en el segundo caso. Ambos tipos de residuos requieren un tratamiento especial, mediante recogida por transportista autorizado, y gestión por entidad autorizada.

Desde 2016, debido a un cambio en la normativa, también se incluyen como residuos citotóxicos los que contienen restos anatómicos en formol, de ahí su incremento en 2017, ya que antes se computaban en otra categoría.

Hospital Universitario Sanitas La Moraleja

	2017	2016
Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad)	0,02	0,02
Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica)	0,43	0,53
Reciclaje de cartón (kg)	38.940	41.481
Reciclaje de papel (kg)	25.101	11.231

Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela

	2017	2016
Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad)	0,04	0,04
Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica)	0,60	0,51
Reciclaje de cartón (kg)	35.080	45.548
Reciclaje de papel (kg)	8.157	5.432

Hospital Sanitas CIMA

	2017	2016
Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad)	0,07	0,04
Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica)	660	834
Reciclaje de papel (kg)	10.515	10.570

* Son kg absolutos porque no hay actividad oncológica

Hospital Virgen del Mar

	2017	2016
Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad)	0,04	0,03
Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica)	275	240
Reciclaje de papel (kg)	7.293	2.531

* Son kg absolutos porque no hay actividad oncológica

Hospital Universitario de Torrejón

	2017	2016
Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad)	0,15	0,15
Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica)	0,87	0,99
Reciclaje de papel (kg)	20.595	9.658
Reciclaje de papel y cartón no confidencial (kg)	65.497	60.850

Hospital Universitario de Manises

	2017	2016
Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad)	0,29	0,25
Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica)	0,74	0,78
Reciclaje de cartón (en kg)	68.580	74.120
Reciclaje de papel (kg)	10.869	10.845



Mantenemos un diálogo abierto y permanente con nuestros grupos de interés

Sanitas, como toda gran corporación, se siente en la necesidad de tomar el pulso de lo que la sociedad espera de ella y de transmitirle sus mensajes y preocupaciones. A tal fin, cuenta con una red de interlocutores que recibe y suministra información a través de distintos canales y facilita que los puntos de vista de la compañía sean tenidos en cuenta.

Entre los canales de escucha activa, desempeñan un papel cada vez más relevante los medios digitales, que ofrecen amplias posibilidades de conectar con nuestros grupos de interés - clientes, empleados, colaboradores médicos, proveedores, administraciones públicas, y organizaciones de la sociedad civil [102-40]. La entrada de mensajes se compensa con el uso de herramientas de comunicación directa con nuestro entorno, como la web, las campañas publicitarias o las oficinas comerciales [102-43].

Dentro del abanico de posibilidades para la transmisión de mensajes, tiene especial importancia el Informe

Anual, que es la expresión máxima de nuestra filosofía corporativa y que se adapta a los criterios internacionales más avanzados. Recoge la actividad de la compañía, así como información relevante sobre su estrategia, riesgos, expectativas, política de sostenibilidad, gobierno corporativo y otros aspectos de la empresa. Todo ello ayuda a los grupos de interés a comprender mejor la realidad de Sanitas y su proyecto de futuro.

El Informe Anual incluye las conclusiones de la puesta en marcha de un proceso de análisis e identificación de los aspectos materiales de la estrategia de sostenibilidad de Sanitas (más información en el apartado *Acerca de este Informe*). El objetivo es doble: implicar a nuestros grupos de interés en un proceso de diálogo y priorizar los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno que han de ser tenidos en cuenta de manera principal en la memoria de sostenibilidad.

El contenido del Informe Anual está alineado con las obligaciones

derivadas de la entrada en vigor de la Directiva europea sobre Información no Financiera y Diversidad. Este nuevo marco normativo exige a las grandes empresas que a partir de 2018 -con efectos sobre el ejercicio de 2017- ofrezcan en sus memorias información sobre aspectos ambientales, sociales - incluyendo elementos de diversidad - y buen gobierno.

Los canales digitales amplían las posibilidades de conectar con nuestros grupos de interés





Espacios de debate

En Sanitas mantenemos una mentalidad abierta y un diálogo activo con la sociedad, que se traduce en nuestra presencia en foros, seminarios, asociaciones, organizaciones, organismos y puntos de encuentro. Estos son los principales:

→ Forética

Agrupar a más de 140 organizaciones de todos los tamaños y sectores de actividad y a más de 100 socios personales, incluyendo profesionales de reconocido prestigio. Su misión es fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad social, proporcionando herramientas útiles para desarrollar con éxito un modelo de negocio competitivo y sostenible. Sanitas es socio promotor de Forética desde 2005. www.foretica.es



→ Pacto Mundial

Creado en 1999 por la ONU, promueve la responsabilidad social de las empresas y se concreta en diez principios, basados en el respeto a los derechos humanos, laborales, medioambientales y en la lucha contra la corrupción, que deben presidir la visión estratégica y la práctica diaria de las empresas. La Red Española del Pacto Mundial se creó en 2004 y Sanitas pertenece a ella desde entonces. www.pactomundial.org

→ IDIS

El Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS) es una entidad sin ánimo de lucro, difusora del conocimiento, la investigación y la innovación, que defiende la colaboración y complementariedad de la sanidad privada y pública. Constituye un elemento dinamizador de todos los procesos relacionados con el sistema sanitario. Sanitas es socio patrono del IDIS desde 2010. www.fundacionidis.com



→ Unespa

La Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, Unespa, creada en 1977, integra a más del 96% del sector. Representa, gestiona y defiende los intereses profesionales, económicos y sociales comunes a las 223 entidades miembro. Ostenta la representación de los intereses colectivos en materia laboral, presta servicios de valor añadido a sus asociados y colabora con las instituciones en los asuntos que les afectan. Sanitas está adherida a la Guía de buenas prácticas de salud de Unespa. www.unespa.es

→ Aeste

La Asociación de Empresas de Servicios para la Dependencia, Aeste, tiene como objetivos coordinar, representar, fomentar y defender los intereses de los servicios y residencias para los mayores. Sus asociados disponen de más de 340 residencias, con 43.800 plazas residenciales y 7.500 plazas de centros de día, dan empleo a 36.700 trabajadores y representan el 40% del valor económico del mercado. Sanitas Mayores pertenece a Aeste. www.asociacion-aeste.es



4

Buen gobierno corporativo





Consejo de Administración

Como parte del grupo Bupa, en Sanitas asumimos un conjunto de principios y de valores que expresan nuestro compromiso en materia de gobierno corporativo, ética empresarial y responsabilidad social corporativa. El objetivo es garantizar un servicio excelente y poner las bases para actuar de manera responsable ante la sociedad.

El papel del Consejo

El órgano de gobierno del grupo Sanitas cuenta con los más amplios poderes y facultades para administrar y representar a la Sociedad, con el compromiso de seguir los estándares más elevados en materia de gobierno corporativo.

El Consejo dirige la compañía en un marco de control efectivo y prudente de los riesgos del negocio.

El Consejo de Administración está compuesto por un presidente, un consejero delegado ejecutivo, consejeros internos y consejeros externos.

Asimismo, confía las funciones de organización y coordinación estratégica al consejero delegado y al Comité de Dirección, quienes difunden, implementan y supervisan la estrategia

Todas las filiales del grupo Bupa están gobernadas bajo los estándares más elevados en materia de gobierno corporativo



El Consejo dirige la compañía en un marco de control efectivo y prudente de los riesgos del negocio. Como mínimo, se reúne cuatro veces al año

general establecida por el Consejo de Administración. Por su parte, los miembros del Comité de Dirección dan soporte en la actividad diaria al consejero delegado.

Adicionalmente, el Consejo se constituye en varios comités o comisiones consultivas, entre las que destacan, la Comisión de Auditoría y el Comité de Riesgos.

El Consejo se reúne, como mínimo, cuatro veces al año y, además de adoptar las decisiones relevantes y todas aquellas que le reserva la normativa aplicable, aprueba, entre otros asuntos, la estrategia general y las políticas de Sanitas, el *Plan de Negocio* y los proyectos significativos, además de supervisar la evolución y resultados de la compañía.

MÁS INFORMACIÓN
Conozca el currículum de los miembros del Consejo de Administración.



Miembros del Consejo de Administración



José Ramón Álvarez- Rendueles Medina

Presidente no ejecutivo
Externo



Carlos Jaureguizar Ruiz-Jarabo

Consejero
Ejecutivo



Iñaki Ereño Iribarren

Consejero delegado
Ejecutivo



Iñaki Peralta Gracia

Consejero
Ejecutivo



Manuel Pizarro Moreno

Consejero
Externo



Mónica Paramés García-Astigarraga

Secretaria del Consejo
y Consejera Ejecutiva



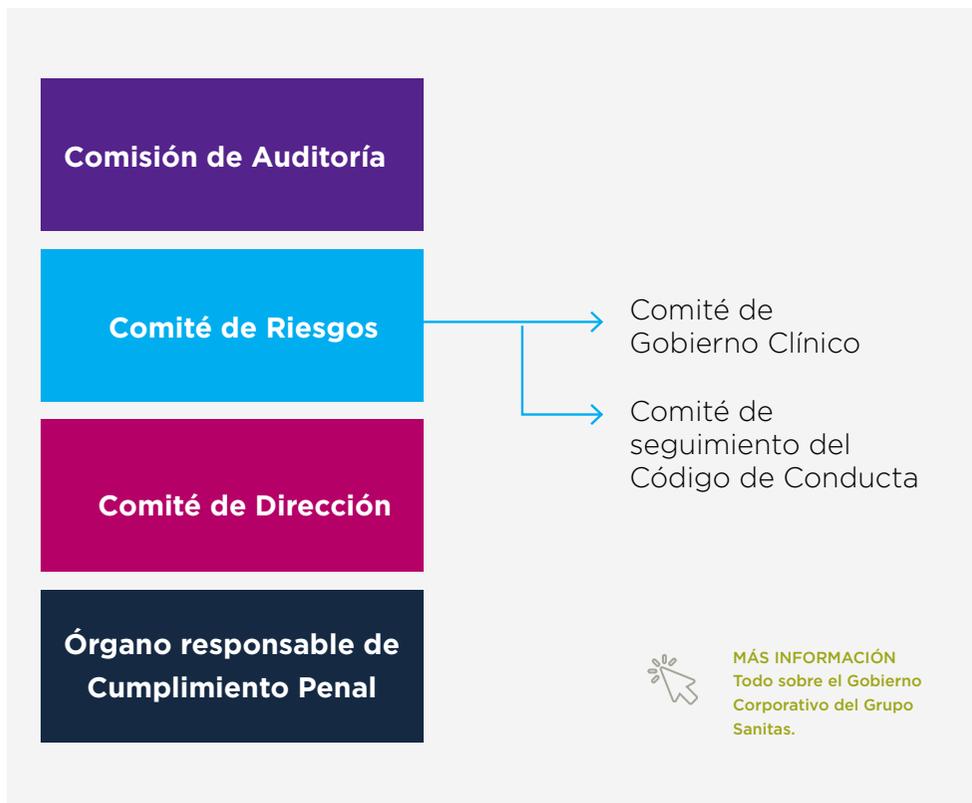
Matías Rodríguez Inciarte

Consejero
Externo

- Comité de Riesgos
- Comité de Dirección
- Comisión de Auditoría

Estructura del Consejo de Administración del grupo Sanitas

El Consejo de Administración ha delegado determinadas funciones en varios comités internos, los cuales deberán cumplir con las directrices de gobierno corporativo. Cada uno de ellos tiene su reglamento de funcionamiento.



Funciones del Comité de Dirección

Su función es dar asistencia al consejero delegado en la toma de decisiones y en la aprobación del *Plan*

Estratégico de la compañía, entre otras competencias (información completa en la página 80).

Funciones de la Comisión de Auditoría

Entre otras, velar por la integridad de la información de los estados financieros de la Sociedad e informes regulatorios, incluyendo las cuentas anuales y la documentación estadística contable, así como cualquier otra documentación

formal relativa a resultados financieros o información regulatoria, supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos y supervisar el proceso de auditoría externa.

Composición de la Comisión de Auditoría

Cargo	Consejero	Tipo de consejero
Presidente	Matías Rodríguez Inciarte	Externo
Vicepresidente	Manuel Pizarro Moreno	Externo
Vocal	José Ramón Álvarez-Rendueles Medina	Externo



Funciones del Comité de Riesgos

Su función es velar por la eficiencia del modelo de gestión de riesgos de la Sociedad en cuanto a la identificación, evaluación y gestión de sus riesgos; analizar y aprobar el *Informe Anual de Reclamaciones*; velar por la eficiencia del modelo de cumplimiento normativo (*Compliance*) de la Sociedad; velar por el cumplimiento del apetito del riesgo y analizar y aprobar el *Informe Anual de Control Interno* con carácter previo a su presentación al Consejo de Administración para su aprobación definitiva. De él dependen dos subcomités:

- **Comité de Gobierno Clínico**
Garantiza el desarrollo de un enfoque sólido, coherente y proporcionado para fomentar la seguridad clínica y la calidad de la asistencia sanitaria.

- **Comité de Seguimiento del Código de Conducta**

Su responsabilidad consiste en asegurar la aplicación de los valores de Sanitas en sus actividades. De esta forma, se protegen los intereses de nuestros clientes y al mismo tiempo se salvaguardan los activos de la compañía y se preservan sus objetivos de negocio, solvencia, rentabilidad y reputación.

Composición del Comité de Riesgos

Cargo	Consejero	Tipo de consejero
Presidente	Manuel Pizarro Moreno	Externo
Vicepresidente	Matías Rodríguez Inciarte	Externo
Vocal	Carlos Jaureguizar Ruiz-Jarabo	Ejecutivo
Vocal	José Ramón Álvarez-Rendueles Medina	Externo

Órgano responsable de Cumplimiento Penal

Se configura como una de las medidas establecidas por el art. 31 bis del Código Penal con las que debe contar la entidad en el marco de su modelo de

prevención de conductas delictivas, de conformidad con la legislación aplicable en materia de responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Sistema de Gobierno

La estructura de gobierno de la compañía, que se apoya en las directrices de la Directiva europea *Solvencia II*, establece una distribución y separación de funciones clara y adecuada.

Las funciones implementadas en la compañía son cuatro:

Gestión de riesgos

Cumplimiento

Auditoría interna

Actuarial

MÁS INFORMACIÓN

Consulte las págs. 36-38 del documento *Información sobre la situación financiera y de solvencia (SFSCR)* (Pdf).





Política de remuneraciones

Uno de los principios rectores de Sanitas es garantizar que el pago es el reflejo del desempeño. Se establece en consonancia con la estrategia comercial y de riesgos, a fin de fomentar una gestión adecuada y eficaz, y garantizando en todo caso que la compensación es un reflejo del desempeño.

Por otra parte, la política de remuneración se orienta a evitar que el nivel de asunción de riesgos rebase los límites del marco de apetito al riesgo determinado por la compañía. Así, por ejemplo, los planes de retribución variable del equipo directivo, además de incluir indicadores financieros para valorar el rendimiento de la empresa, incorporan la posibilidad de reducirla, incluso en su totalidad, en función de la gestión de riesgos realizada.

Además, se incluyen cláusulas *malus* (de reducción) y *clawback* (de recuperación) que se aplicarían en determinadas situaciones, para alinear los programas de retribución variable con la estrategia de fomento de prácticas y conductas adecuadas.



Uno de los principios rectores de Sanitas es garantizar que el pago es el reflejo del desempeño

Éxito
a largo
plazo

En línea con el marco de retribuciones establecido por Bupa, el objetivo es promover el éxito a largo plazo de la compañía, motivar a sus equipos de gestión para conseguir resultados sostenibles en el tiempo y evitar los conflictos de interés.

Comité de Dirección de Sanitas y Bupa para Europa y Latinoamérica

El equipo directivo ha mantenido las líneas maestras de ejercicios anteriores.

Las principales novedades son las incorporaciones de Rafael Prado, director general de Finanzas; Alejandro de Zunzunegui, director general de Marketing y Transformación Digital; Gonzalo Porteros, director general de Personas y Estrategia, y Carlos Jaureguizar, como nuevo gerente general de Bupa Chile.



Iñaki Ereño
Consejero delegado



Patxi Amutio
Director general de Sanitas Dental



Miriam Blázquez
Directora ejecutiva de Riesgos y Cumplimiento



Jesús Bonilla
Director general de Sanitas Hospitales, PPP's y Nuevos Servicios



Domènec Crosas
Director general de Sanitas Mayores



Yolanda Erburu
Directora ejecutiva de Comunicación, RSC y Fundación Sanitas



Juan de Dios García
Director ejecutivo de Sistemas de Información



Carlos Jaureguizar
Gerente general de Bupa Chile



Mónica Paramés
Directora general de Secretaría General



Iñaki Peralta
Director general de Sanitas Seguros



Gonzalo Porteros
Director general de Personas y Estrategia



Rafael Prado
Director general de Finanzas



Anna Rulkiewicz
Directora general de LUX MED



José Francisco Tomás
Director ejecutivo médico y Gerente general de la Clínica Bupa Santiago



Alejandro de Zunzunegui
Director general de Marketing y Transformación Digital

MÁS INFORMACIÓN

Conozca el currículo de los miembros del Comité de Dirección.





'Código de Conducta' y políticas corporativas

La misión de Sanitas se basa en cuidar de la salud y calidad de vida de las personas. La gran responsabilidad que supone esta misión hace que nuestros valores y nuestros principios éticos sean clave en las decisiones que tomamos y en las acciones que llevamos a cabo durante la realización de nuestro trabajo.

Tenemos muy presente que proteger nuestros valores a través de la aplicación de nuestro *Código de Conducta* es fundamental para el éxito y reputación de la compañía. Nuestro Código es de aplicación para todos nosotros como empleados de Sanitas y sirve de pauta de comportamiento para los proveedores externos.

Su contenido nos aporta información, recursos y herramientas para poder tomar las decisiones correctas, resolver problemas que puedan surgir en nuestro día a día y actuar de forma íntegra.

Asimismo, nos regimos por unos principios éticos que toman como base la misión y valores de la compañía y que se pueden resumir en **Transparencia, Confidencialidad, Legalidad, Profesionalidad y Responsabilidad Corporativa**.

Nuestros principios

Sanitas



Cuidamos de nuestros **clientes**



Preservamos la **seguridad** de nuestra información



Celebramos la **diversidad**



Nos comprometemos con nuestros principios **éticos**



Somos Sanitas dentro y fuera



Comprometidos con el **planeta**



Creamos lugares de trabajo **seguros y saludables**



Seguimos altos estándares de **profesionalidad**



Cumplimos con la **legalidad**



Declaramos los conflictos de interés



Estamos **preparados** para cualquier situación



Canal de **Denuncias**

Transparencia, Confidencialidad, Legalidad, Profesionalidad, Responsabilidad Corporativa.

Políticas corporativas

Las políticas corporativas por las que nos regimos están plenamente comprometidas con el cumplimiento de toda la legislación aplicable a nuestra actividad. Por ello la compañía cuenta con un conjunto de 33 políticas corporativas, que establecen los requisitos mínimos que se deben aplicar en toda la organización. Entre ellas, destacan las siguientes:

MÁS INFORMACIÓN
Conozca en detalle nuestro Código de Conducta (pdf).



MÁS INFORMACIÓN
Conozca en detalle nuestras políticas corporativas.



 <p>Protección del cliente</p>	<p>Establecemos normas y principios para tratar de manera justa y equitativa a nuestros clientes y mantener una buena conducta de negocio.</p>
 <p>Conflictos de interés</p>	<p>Garantizamos la transparencia y equidad en todos nuestros acuerdos comerciales, tomándonos muy en serio la responsabilidad de identificar y gestionar cualquier conflicto de interés que pueda surgir.</p>
 <p>Prevención del fraude y otros delitos financieros</p>	<p>Mantenemos una actitud de 'tolerancia cero' ante cualquier caso de fraude u otros delitos financieros. En este ámbito, contamos con una normativa sobre regalos y hospitalidades con el compromiso de mantener altos estándares de integridad, honestidad y transparencia en todas las relaciones comerciales.</p>
 <p>Gestión de riesgos</p>	<p>Disponemos de un sistema eficaz de gestión de riesgos, que comprende las estrategias, los procesos y los procedimientos de información necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma continua los riesgos a los que, a nivel individual y agregado, está o pueda estar expuesta la compañía. Este sistema está debidamente integrado en la estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones de Sanitas.</p>
 <p>Canal de denuncias</p>	<p>El propósito de esta política es proporcionar un marco seguro y confidencial (gestionado por un proveedor externo) para que se denuncie cualquier incumplimiento, irregularidad o incluso comportamiento poco ético relacionado con las leyes, valores y principios éticos de nuestro Grupo, con la certeza de que el asunto se tomará en serio y de que se adoptarán las medidas oportunas para que se pueda solucionar el problema.</p>
 <p>Gestión de la continuidad del negocio</p>	<p>El objetivo de esta política es garantizar que Sanitas se anticipa, prepara, responde y gestiona adecuadamente las consecuencias de las interrupciones del negocio que podrían repercutir de manera negativa en los servicios que prestamos a nuestros clientes, nuestros empleados, nuestra marca y nuestra reputación.</p>

Control y gestión de riesgos, un sistema maduro y evolucionado

Hemos desarrollado un modelo de gestión y control de riesgos que está integrado en la estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones, y que se transmite a todos los niveles de la organización. Además, nuestro nivel de fondos propios, que excede con holgura los criterios de Solvencia II, pone de manifiesto la solidez de la compañía.

El Consejo es el último responsable del buen gobierno, del marco de riesgos y del establecimiento de políticas corporativas

Tres líneas de defensa

Para estructurar los cargos y las responsabilidades en la compañía, contamos con un modelo conocido como *Tres líneas de defensa*. Este modelo promueve una cultura de transparencia y responsabilidad y está orientado a garantizar que todo el personal tiene claro cuáles son sus responsabilidades y obligaciones en relación con las actividades de gestión de riesgos, así como a reducir áreas potenciales de conflictos y promover maneras de trabajar efectivas y eficaces.

Modelo 'Tres líneas de defensa'

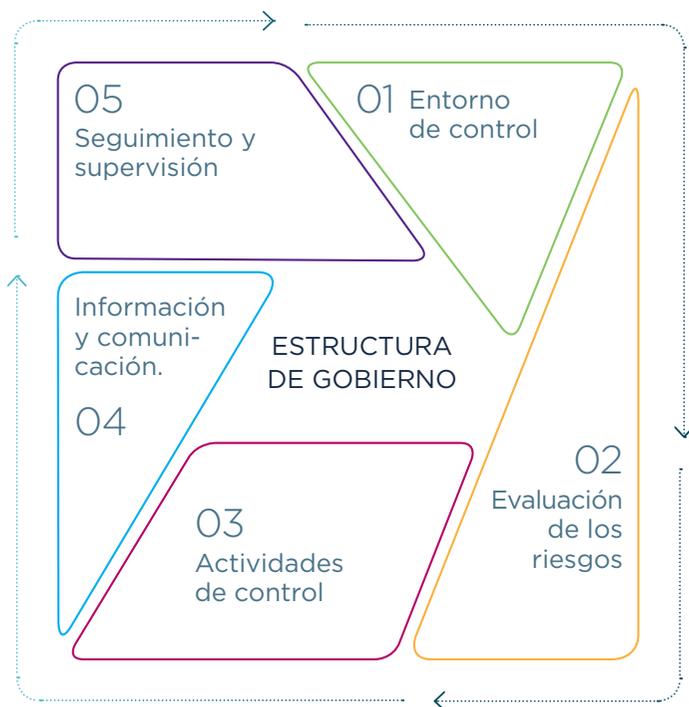
Línea 1	Línea 2	Línea 3
<p>Negocios / Funciones</p>	<p>Riesgos y cumplimiento normativo/ Gobernanza y gobierno clínico</p>	<p>Auditoría interna</p>
<p>DETECCIÓN, GESTIÓN Y NOTIFICACIÓN Identificar, evaluar, controlar y mitigar riesgos según los objetivos de Bupa; cumplir las políticas internas y las normas externas; identificar, escalar y aprender de los incidentes; notificar posiciones, vulnerabilidades e incidentes de riesgo.</p> <p>ASESORÍA Y APOYO Asesorar sobre la aplicación de Políticas empresariales y normas externas; crear normas y asesorar sobre el diseño y verificación de los controles en apoyo del cumplimiento normativo.</p> <p>SEGUIMIENTO Seguir y verificar la efectividad de los controles y el cumplimiento de las políticas y normas externas.</p>	<p>SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN Supervisión y control independientes (incluidas pruebas y seguimiento) del gobierno y gestión de los riesgos de la 1ª línea; Formar una visión independiente de la calidad e idoneidad de las medidas de gestión de riesgos y del entorno de control interno.</p> <p>ASESORÍA Y APOYO Establecer el Marco de Gestión de Riesgos (RMF) que rige este aspecto en la Compañía; dar orientación y apoyo a la 1ª línea sobre la aplicación del RMF; agregar los datos de riesgo para su análisis y notificación al Comité de Riesgos y al Consejo.</p>	<p>GARANTÍAS INDEPENDIENTES Analizar y valorar la idoneidad y efectividad del buen gobierno, gestión de riesgos y procesos de control interno en Sanitas, con respecto a sus metas y objetivos. Evaluar todos los procesos de Sanitas incluidos los de buen gobierno y gestión de riesgos.</p>

Sistema de control interno

Nuestro sistema de control interno está formado por cinco componentes, basados en las recomendaciones del Comité de Patrocinio de Organizaciones

(COSO, por sus siglas en inglés). Los componentes están relacionados entre sí y están integrados en nuestra estructura de gobierno.

Componentes del sistema de control interno



MÁS INFORMACIÓN

Consulte las páginas 34-35 del documento *Información sobre la situación financiera y de solvencia (SFCR)*. Pdf.



Sólida posición de solvencia

La normativa *Solvencia II* obliga a las compañías aseguradoras a mantener un nivel de recursos propios disponibles para hacer frente al capital de solvencia obligatorio especificado en la mencionada normativa (SCR).

Los Fondos Propios disponibles bajo *Solvencia II* en Sanitas a finales de 2017 son 408,3 millones de euros, los cuales cubren suficientemente el capital de solvencia obligatorio (SCR) de 130,2 millones de euros. El excedente de 278,1 millones de euros representa un ratio de cobertura de solvencia del 313,56 %, lo que refleja que Sanitas tiene una posición de solvencia robusta.

Los fondos propios están también confortablemente dentro del rango definido por el Marco de Apetito de Riesgo aprobado por el Consejo de administración de Sanitas Seguros,

que establece que deben mantenerse por encima del 180 % del SCR.

Sanitas mide los riesgos de mercado, los riesgos de contraparte, el riesgo de suscripción de reservas y el riesgo operacional, aplicando la fórmula estándar de *Solvencia II*. Ahora bien, en el caso del riesgo de suscripción de primas, conforme a la autorización del 22 de diciembre de 2015 por parte de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, Sanitas utiliza un parámetro específico (USP) que en el año 2017 asciende al 1,73%.

Posición de solvencia*

	2017
Fondos Propios	408,3
SCR	130,2
Excedente sobre SCR	278,1
Ratio Cobertura Solvencia	313,56 %

* Datos en millones de euros



Miriam Blázquez

Directora ejecutiva de Riesgos y Cumplimiento

Todos los que formamos parte de Sanitas tenemos un compromiso firme para gestionar los retos del día a día y del futuro en beneficio de nuestros clientes.

Principales riesgos a los que está sometida la compañía

El cálculo del SCR es un buen indicador del perfil de riesgo de Sanitas en Solvencia II. Los principales riesgos a los que se encuentra expuesta la compañía están incluidos en la fórmula estándar y son los siguientes:

→ Riesgo de suscripción de seguros

Es el derivado de los compromisos del negocio asegurador. Se materializa cuando las primas y reservas no alcanzan a hacer frente a la siniestralidad que cubren. Es el riesgo más importante para Sanitas.

→ Riesgo de contraparte o crediticio

Son las posibles pérdidas derivadas de un incumplimiento inesperado de los deudores de la compañía, o bien del deterioro de su solvencia.

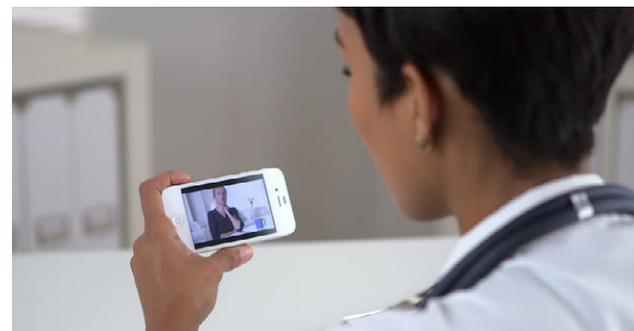
El ámbito de aplicación del módulo de riesgo de incumplimiento de contraparte incluye contratos de mitigación de riesgos, tales como acuerdos de reaseguro, titulizaciones y derivados, y créditos con intermediarios, así como otras exposiciones de crédito que no queden cubiertas en el sub-módulo de riesgo de *spread*.

→ Riesgo de mercado

Es la consecuencia de la volatilidad de los precios de los instrumentos financieros: renta variable, bienes inmuebles, tipos de interés y de tipo de cambio.

→ Riesgo operacional

Engloba los riesgos que pueden provocar pérdidas debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas o acontecimientos externos.



MÁS INFORMACIÓN

Consulte el documento *Información sobre la situación financiera y de solvencia (SFCR)*. Pdf.



La distribución de los riesgos cuantificables que se reflejan en el SCR, sin tener en cuenta el efecto de diversificación ni el ajuste que refleja la capacidad de absorción de pérdidas por impuestos diferidos (LADT), es la siguiente:

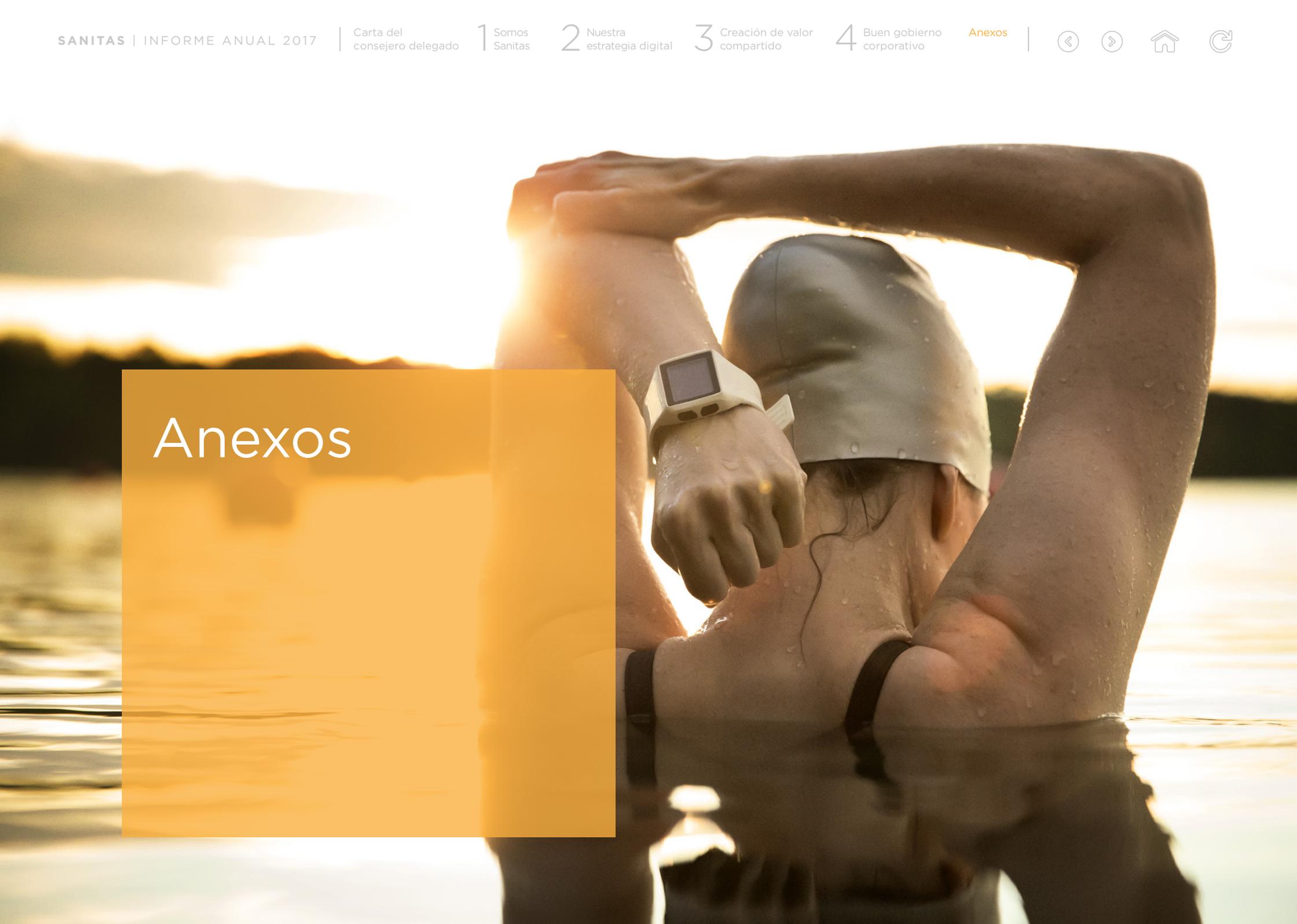
Composición del SCR

	2017	2016
Riesgo mercado	19,1 %	20,6 %
Riesgo suscripción	55,3 %	52,1 %
Riesgo contraparte	6,1 %	8,3 %
Riesgo operacional	19,4 %	19 %
Total sin diversificación y sin LADT	100 %	100 %





Anexos





Acerca de este informe (102-45) (102-49)

Alcance

Alcance Geográfico:

Este informe recoge el desempeño de Sanitas, es decir, de la actividad de Grupo Sanitas en España (*)

Sanitas está formada por las siguientes unidades de negocio:

- BIOL: 100% Sanitas Holding y 100% Grupo Bupa Sanitas
- Sanitas Seguros
- Sanitas Emisión
- Sanitas Hospitales, (PPPs) y Nuevos Servicios -Incluye Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela, Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, Hospital Sanitas CIMA, Hospital Virgen del Mar, Centros médicos Milenium, Sanitas Diversificación, Clínica Londres, Hospital Universitario de Manises y Hospital Universitario de Torrejón.

- Sanitas Dental

- Sanitas Mayores, anteriormente denominada Sanitas Residencial

Alcance Temporal:
2017-2017

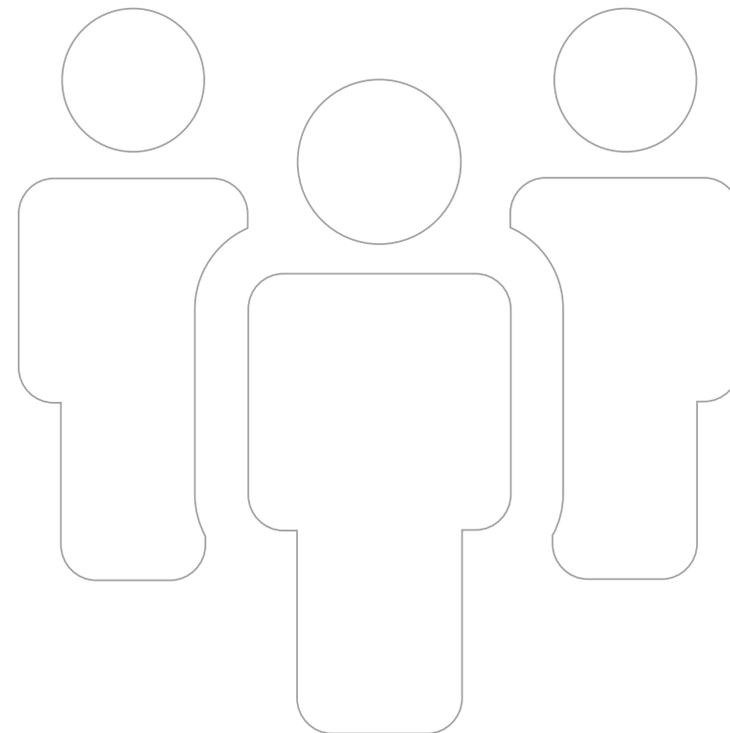
Actividades:

Seguros, asistencia médica hospitalaria, dental, atención a mayores, servicios de salud y Fundación Sanitas.

Periodicidad de la emisión de este Informe: anual.

Fecha del Informe de RSC más reciente: 2016.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva.



(*) Adicionalmente, en el apartado Parte de Bupa (página 9) se incluyen datos de las áreas geográficas que conforman la unidad Bupa Europa y Latinoamérica

Principios para la elaboración de este informe (102-46)

Sanitas puso en marcha en 2014 un proceso de identificación y contraste de los contenidos -o aspectos materiales- que debe incluir en su Informe Anual. La conclusión del proceso es que, en líneas generales, la estrategia de la compañía coincide con la demanda de información de sus grupos de interés, y también con las tendencias que se observan a nivel global. La calidad del servicio y la relación con el cliente son los aspectos más relevantes. [102-46]

Materialidad

Sanitas sigue los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) para elaborar sus informes anuales o memorias de sostenibilidad. GRI es una asociación internacional que promueve el uso de criterios de sostenibilidad en la información que difunden las empresas y otras organizaciones, y para ello realiza periódicamente guías en las que se explica la información que se debe publicar y cómo hay que hacerlo.

El ejercicio de análisis e identificación de la materialidad que Sanitas inició en 2014 sigue las indicaciones de la Guía G4 de GRI. Esta versión recomienda identificar adecuadamente los aspectos materiales de la compañía, entendiendo por tales aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, así como los que pueden influir notablemente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

El objetivo del proyecto es doble: implicar a nuestros grupos de interés en un proceso de diálogo para conocer de primera mano su percepción sobre los temas más relevantes en los que ha de enfocarse la compañía y priorizar los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno que han de ser tenidos en cuenta de manera primordial en el Informe Anual. Para ello, el proceso se desarrolla en cuatro etapas sucesivas: la identificación de los temas relevantes, su priorización y análisis, su validación y finalmente la revisión de los resultados. [102-46]

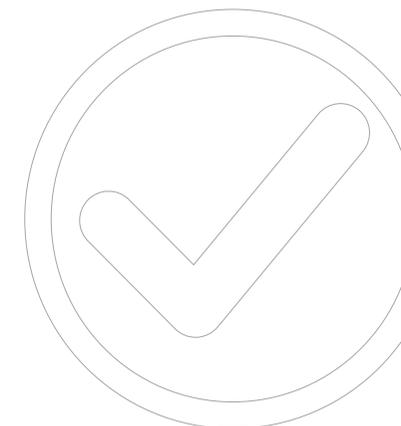
La identificación

El proceso de identificación de los aspectos materiales incluye el análisis de las tendencias globales en los sectores de salud y de seguros, que es donde principalmente opera Sanitas; la revisión de la estrategia de la compañía, y la elaboración de un listado de temas específicos para Sanitas que conjugue las prioridades de la compañía y los retos sectoriales. En este listado aparece una batería de 68 indicadores económicos, medioambientales, sociales, de buen gobierno y del lugar de trabajo.

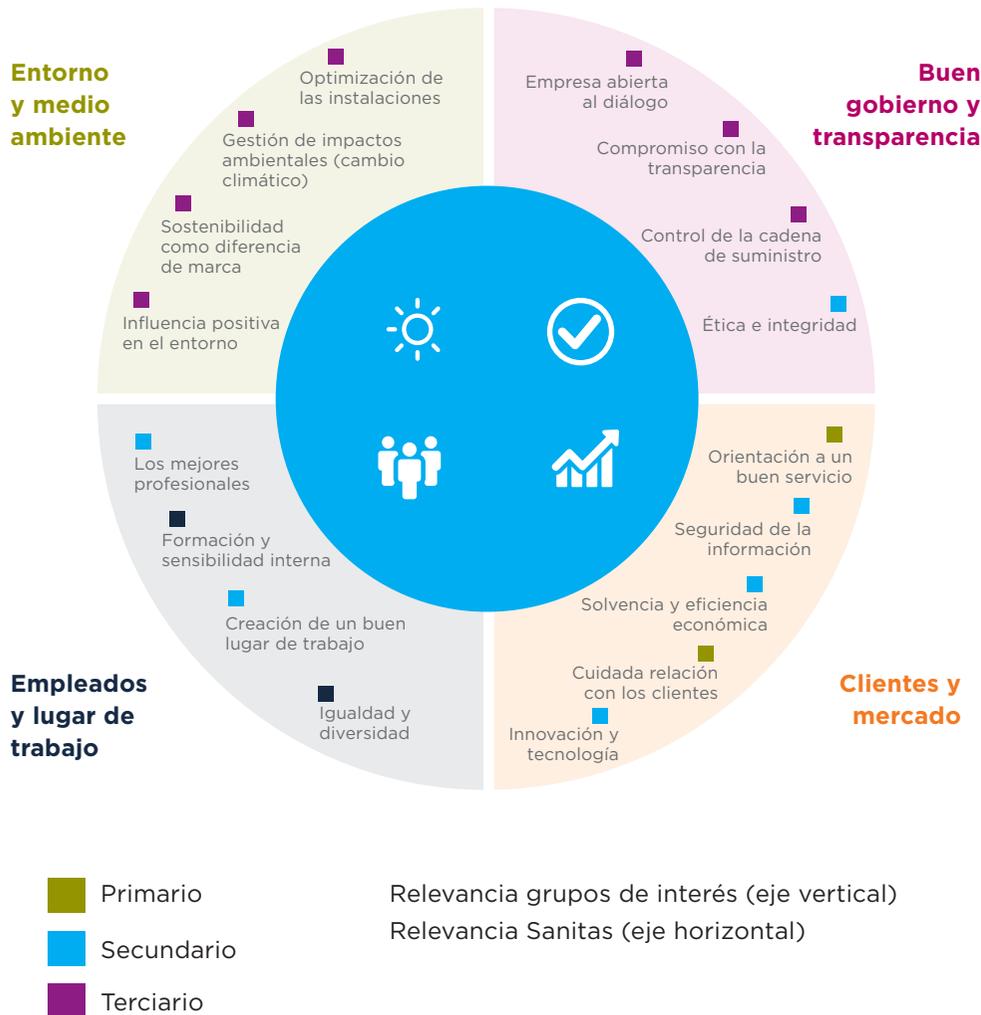
La priorización y el análisis

Es la fase más importante del proyecto. Los distintos aspectos materiales considerados son sometidos a consulta interna, para conseguir la participación de la alta dirección de la compañía, y sobre todo externa, con el fin de conocer a fondo la valoración que hacen de ellos los grupos de interés. Del cruce de esa información y de la agrupación

de los 68 indicadores en categorías más amplias surge la denominada matriz de materialidad, que resume y refleja la percepción de la compañía y de sus grupos de interés sobre 17 aspectos materiales, englobados en cuatro bloques temáticos: entorno y medio ambiente, buen gobierno y transparencia, empleados y lugar de trabajo, y clientes y mercado. Todos ellos han recibido una alta valoración -al menos 3,5 puntos sobre 5-, y por tanto son considerados relevantes para Sanitas, pero a efectos de preferencia han sido englobados dentro de la matriz (ver gráfico adjunto) en tres tramos o cuadrantes: primario -máxima prioridad-, secundario -intermedia- y terciario -menor prioridad-.



Contraste-Opinión (102-47)



Como se observa en el gráfico, el bloque temático de clientes y mercado es el más relevante para los consultados, con la totalidad de sus aspectos concentrados en los tramos primario y secundario. En particular, la orientación a un buen servicio y la relación con los clientes son los aspectos prioritarios.

Los temas relativos a buen gobierno y transparencia así como empleados y lugar de trabajo se sitúan en los cuadrantes secundario y terciario. Los aspectos vinculados a entorno y medio ambiente son considerados menos prioritarios y se ubican en su totalidad en el tramo terciario.

En el análisis desglosado en función de la procedencia de las opiniones, hay bastante sintonía entre lo que piensan la Dirección de la compañía y su grupos de interés -el nivel de consenso es de alrededor del 90%-. Sólo hay dos temas en los que se distancian en sus valoraciones: la gestión de impactos ambientales -cambio climático- y la optimización de las instalaciones. En ambos casos, la Dirección de la compañía les asigna una relevancia mayor. [102-46]

La validación

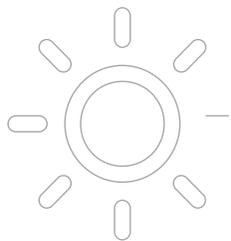
Los resultados obtenidos fueron contrastados y validados de dos formas:

- Aprobación en el Comité de Dirección del nuevo enfoque del Informe Anual.

- Contraste con la información presente en estudios de carácter nacional e internacional sobre los aspectos materiales de los sectores representados por Sanitas. En general, tanto los temas más importantes del sector seguros -claridad de la información, control de riesgos, gobierno corporativo- como los del sector salud -calidad de servicio y trato a pacientes, acceso a la salud, personal cualificado coinciden con los resultados del proceso-.

La revisión

Finalmente, a partir de la publicación del presente Informe Anual, se realiza un proceso de revisión de los contenidos que continúa actualmente, que contará con la participación de los grupos de interés y de la Dirección de Sanitas, para garantizar que las futuras ediciones del mismo se alinean con las mejores



prácticas internacionales de reporting corporativo. [102-42][102-44]

Participación de los grupos de interés

La organización informante debe identificar a sus grupos de interés y describir en el Informe cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables. El taller de expertos identificó qué grupos de interés son los más relevantes para Sanitas. A cada uno de estos grupos de interés se le ha dedicado un apartado del Informe Anual -clientes, empleados, proveedores, médicos y profesionales sanitarios, sociedad-. [102-40]

Las expectativas e intereses de cada uno de estos grupos fueron identificados por los responsables de Sanitas, a partir de su experiencia diaria en la comunicación con ellos, así como de los resultados de algunas de las iniciativas de comunicación específicas que Sanitas desarrolla, fundamentalmente encuestas de satisfacción con clientes y empleados, procesos de definición de objetivos de negocio con stakeholders, procesos de negociación con comunidades locales previos a la construcción o ampliación de instalaciones. [102-43]

Contexto de sostenibilidad

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

Sanitas entiende la sostenibilidad como la capacidad de la organización para alinear su estrategia de negocio para anticipar los retos del futuro y responder a las inquietudes de todos sus stakeholders, anticipándose a los entornos que facilitarán las nuevas tecnologías a la vez que los retos que experimentará la sociedad en salud y medioambiente.

En el año 2008, Sanitas creó un Comité de Responsabilidad Social Corporativa, formado por directivos de las compañías del grupo y liderado por el consejero delegado. El objetivo era asentar la RSC como una herramienta clave en la gestión de la compañía y la puesta en marcha y consolidación de una potente agenda de RSC que comprometiera el desarrollo de políticas e iniciativas responsables en todos los departamentos y áreas de negocio de Sanitas.

Ampliamente cubiertos los objetivos iniciales, desde 2012 la RSC en Sanitas está considerada como una iniciativa estratégica más de la compañía, que se revisa periódicamente de la misma manera que el resto de iniciativas estratégicas de negocio o corporativas.

Sanitas cuenta con un equipo específico de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales para supervisar y guiar la agenda de RSC de la compañía, cuyos indicadores se centran en el impacto de las actividades de la empresa en la mejora de la salud de las personas, las medidas orientadas hacia la eficiencia del modelo de negocio y de la reducción de su impacto ambiental.

Exhaustividad

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

La definición del esquema de contenidos se realiza a través de la participación de los responsables de las principales áreas.

Persona de contacto

Para mayor información sobre la compañía o alguno de los aspectos recogidos en este Informe, visite: corporativo.sanitas.es o contacte con el Departamento de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales: sostenibilidad@sanitas.es

Yolanda Erburu Arbizu

Directora ejecutiva de Comunicación, RSC y Fundación.

C/Ribera del Loira, 52.
28042 Madrid.



Informe de revisión independiente



KPMG Asesores, S.L.
Pº. de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Sanitas, S.A. de Seguros

A la Dirección de Sanitas, S.A. de Seguros

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado la información no financiera contenida en el Informe Anual de Sanitas S.A. de Seguros (en adelante, Sanitas) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2017 (en adelante, "el anexo o el Informe"). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en el Anexo del Informe denominado "Índice de contenido GRI" con el símbolo "✓".

Responsabilidades de la Dirección

La Dirección de Sanitas es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenido GRI del Informe. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la determinación de los objetivos de Sanitas en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la dirección considere necesarios para permitir que la preparación de la información con un nivel de aseguramiento limitado esté libre de errores materiales debidos a fraude o errores.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir este informe, referido exclusivamente a la información no financiera correspondiente al ejercicio 2017. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* y con la Norma ISAE 3410, *Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements* emitidas por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el informe está exento de errores materiales.

KPMG aplica la norma ISQC1 (*International Standard on Quality Control 1*) y de conformidad con la misma mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación al cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del *Code of Ethics for Professional Accountants* emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.



2

Revisión limitada sobre indicadores con nivel de aseguramiento limitado

Nuestro trabajo de revisión limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- La comprobación de los procesos que dispone Sanitas para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles de Sanitas.
- La evaluación de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad de Sanitas.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los *Universal Standards* con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), de conformidad con la opción exhaustiva.
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de Sanitas.
- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales de Sanitas, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de revisión razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitada es inferior al de uno de revisión razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusiones

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.



3

En base a los procedimientos realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe Anual 2017 de Sanitas S.A de Seguros del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2017, no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de Contenido GRI del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

En otro documento proporcionaremos a la Dirección de Sanitas un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

Propósito de nuestro informe

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado en relación con el Informe Anual 2017 de Sanitas S.A. de Seguros y, por tanto, no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Asesores, S.L.

José Luis Blasco Vázquez

28 de septiembre de 2018



Índice de contenido GRI

Contenidos básicos específicos



2017

Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisiones	Vinculación con ODS y sus metas	Verificación externa
GRI 101: Fundamentos 2016					
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 102: Contenidos Generales 2016					
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
102-1	Nombre de la organización	87			✓
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	87			✓
102-3	Ubicación de la sede principal de la organización	90			✓
102-4	Ubicación de las operaciones	87			✓
102-5	Propiedad y forma jurídica	87			✓
102-6	Mercados servidos	9			✓
102-7	Tamaño de la organización	8			✓
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	35-45			✓
102-9	Cadena de suministro	46			✓
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	46			✓
102-11	Principio o enfoque de precaución	83			✓
102-12	Iniciativas externas	60			✓
102-13	Afiliación a asociaciones	77			✓
ESTRATEGIA					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisión	3, 14, 16, 18, 20, 23, 59, 84			✓
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	83			✓
ÉTICA E INTEGRIDAD					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	81			✓
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	78			✓
GOBERNANZA					
102-18	Estructura de gobernanza	75			✓
102-19	Delegación de autoridad	75			✓



Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisiones	Vinculación con ODS y sus metas	Verificación externa
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	80			✓
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	90			✓
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	75			✓
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	80			✓
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	80			✓
102-25	Conflictos de intereses Informe de Gobierno Corporativo 2017	82			✓
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	77, 78			✓
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	77, 78			✓
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	79			✓
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	82			✓
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	84			✓
102-35	Políticas de remuneración	79			✓
102-36	Proceso para determinar la remuneración	79			✓
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	79			✓
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
102-40	Lista de grupos de interés	72,90			✓
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	39			✓
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	90			✓
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	72,90			✓
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	89,90			✓
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	87			✓
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas	88			✓
102-47	Lista de temas materiales	87,89			✓
102-48	Reexpresión de la información	No			✓
102-49	Cambios en la elaboración de informes	En 2017, no se han producido cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración utilizados en el informe.			✓
102-50	Período objeto de la memoria	2017 (año Natural, con cierre a 31 de Diciembre 2017)			✓
102-51	Fecha del último informe	2017			✓



Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisiones	Vinculación con ODS y sus metas	Verificación externa
102-52	Ciclo de elaboración de informes anuales	Anual			✓
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	90			✓
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	87			✓
102-55	Índice de contenidos GRI	94			✓
102-56	Verificación externa	91			✓
TEMAS MATERIALES					
INNOVACIÓN Y NUEVAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	12, 26			✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	12			✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	12			✓
GRI 201: Desempeño económico 2016					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	8			✓
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016					
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados			1,8	✓
203-2	Impactos económicos indirectos significativos			1,8	✓
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	8		1	✓
CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE* (GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016; GRI 417: Marketing y etiquetado 2016; GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016)					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	12,14,16,18, 23			✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	12,14,16,18, 23			✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	12,14,16,18, 23			✓
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016					
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	31,32		3	✓
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		Durante 2017, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente derivado de incumplimientos relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	3	✓



Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisiones	Vinculación con ODS y sus metas	Verificación externa
GRI 417: Mercadotecnia y etiquetado 2016					
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios				✓
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2017, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente derivado del incumplimiento de la normativa relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad.			✓
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2017, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente derivado del incumplimiento de la normativa relativa a comunicaciones de marketing.			✓
GRI 418: Privacidad de los clientes 2016					
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante 2017, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ninguna reclamación relevante y relativa a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.			✓
GRI 419: Cumplimiento socio-económico 2016					
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante 2017, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente derivado del incumplimiento de las leyes y normativas en el ámbito social y económico			✓
INNOVACION DIGITAL					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	23-25		9	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23-25		9	✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23-25		9	✓
REPUTACION CORPORATIVA GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	12,14,16,18, 23			✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23			✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23			✓
CAPITAL HUMANO					



Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisiones	Vinculación con ODS y sus metas	Verificación externa
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	35		8	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	35		8	✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	35		8	✓
GRI 401: Empleo 2016					
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	35		8	✓
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	40		8	✓
401-3	Permiso parental	41		5,8	✓
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016					
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	39		8	✓
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	37		8	✓
GRI 404: Formación y enseñanza 2016					
404-3	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	43		8	✓
IGUALDAD Y DIVERSIDAD ENTRE LOS EMPLEADOS (GRI 202: Presencia en el mercado 2016; GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016; GRI 406: No discriminación 2016)					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	41			✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	41			✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41			✓
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016					
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	41,80		5	✓
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	41		5	✓
NEGOCIO DE LOS MEDIADORES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	33		8	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	33		8	✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33		8	✓



Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisiones	Vinculación con ODS y sus metas	Verificación externa
Relación con profesionales sanitarios					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	33		8	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	33		8	✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33		8	✓
ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	47			✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	82			✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	82			✓
GRI 205: Anticorrupción 2016					
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	82			✓
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	82			✓
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante 2017, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente relativo a casos de corrupción confirmados			✓
DERECHOS HUMANOS LABORALES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	39,47			✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	39,47			✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39,47			✓
GRI 406: No discriminación 2016					
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante 2017, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente relativo a casos de discriminación			✓
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016					
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	47			✓
IMPACTO EN LAS COMUNIDADES LOCALES (GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016; GRI 204: Prácticas de adquisición 2016; GRI 413: Comunidades locales 2016)					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	55-64		3, 4, 11,17	✓



Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisiones	Vinculación con ODS y sus metas	Verificación externa
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	55-64		3, 4, 11,17	✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55-64		3, 4, 11,17	✓
GRI 204: Practicas de adquisicion 2016					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	55-64		3, 4, 11,17	✓
GRI 413: Comunidades locales 2016					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	55,60		3, 4, 11,17	✓
CAMBIO CLIMÁTICO (GRI 302: Energía 2016; GRI 305: Emisiones 2016)					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	65		7,13	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	65		7,13	✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	65		7,13	✓
GRI 302: Energía 2016					
302-1	Consumo energético dentro de la organización	66		7,13	✓
302-3	Reducción del consumo energético	66		7,13	✓
302-4	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	66		7,13	✓
GRI 305: Emisiones 2016					
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	66-69		7,13	✓
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	66-69		7,13	✓
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	66-69		7,13	✓
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	69		7,13	✓
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	69		7,13	✓
NIVEL DE DESARROLLO EN ENERGÍAS RENOVABLES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
305-1	Explicación del tema material y sus coberturas	65		7	✓
305-2	El enfoque de gestión y sus componentes	65		7	✓
305-3	Evaluación del enfoque de gestión	65		7	✓
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	70		6	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	70		6	✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70		6	✓