

Sanitas 

Bupa 

PARTE DE *Bupa*

INFORME ANUAL 2014

VIVIR SANITAS

UNA VIDA MÁS
LARGA, SANA
Y FELIZ

corporativo.sanitas.es

Contenido

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO	03
ACERCA DE ESTE INFORME	05
UNA VIDA MÁS LARGA, SANA, Y FELIZ	09
Compartimos una visión	10
En el horizonte de 2020	12
Estructura organizativa	16
RESULTADOS EXTRAORDINARIOS	19
El negocio	20
El valor de nuestra marca	32
Excelencia en la colaboración público-privada	39
Nuestra estrategia de sostenibilidad	44
Fundación Sanitas	53
UN MODELO INTEGRADO DE SALUD Y BIENESTAR	57
Sanitas Hospitales	58
Sanitas Seguros	64
Sanitas Residencial	68
Sanitas Dental	74
Bupa Chile	77
NUESTRA FORMA DE VER LAS COSAS: BUEN GOBIERNO Y RIGOR EN EL CONTROL DEL RIESGO	80
Buen gobierno	81
Control de riesgos y gestión interna	94
Cerca de los que nos importan	99
El camino hacia Solvencia II	103
EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR	106
Cuidamos del talento	107
Sanitas Smile	120
Voluntariado corporativo	123
ANEXOS	127
Índice de Contenido GRI	128
Informe de revisión independiente	141





Iñaki Ereño Iribarren
Consejero delegado

Hacer cosas extraordinarias

El año pasado tuve la oportunidad de conocer al ciclista Pedro Delgado, que en la década de los ochenta ganó un Tour de Francia y dos Vueltas a España. Junto a él me subí a la bici en la Marcha por la Inclusión, que Sanitas organizó con motivo de la V Semana del Deporte Inclusivo, y me impresionó su forma de entender la vida como un reto permanente. Fue así como logró hacer cosas extraordinarias en el ciclismo y como sigue haciéndolas ahora que es comentarista y promotor del deporte en todas sus facetas.

Ese espíritu de valentía y superación es el mismo que nos inspira en Sanitas y el que nos permite año tras año conseguir resultados extraordinarios. 2014 no fue una excepción. Nuestros ingresos aumentaron un 42% alcanzando los 2.287 millones de euros; el número de clientes se duplicó, al pasar de 2,44 a 4,87 millones, y el beneficio antes de impuestos se incrementó un 9%, hasta 162 millones de euros.

Esas elevadas tasas de crecimiento están relacionadas con la incorporación de Bupa Chile (la antigua Cruz Blanca Salud), que se adquirió en 2014. En nuestra Market Unit, Spain and Latam (SLA) se integran los negocios de España y Chile.

Bupa Chile, que es el primer gran hito de la estrategia de nuestro grupo en América Latina, nos abre las puertas a futuros proyectos de expansión en la región, bajo la gestión y la responsabilidad de Sanitas.

Si hacemos zoom sobre el mercado español, los resultados también fueron buenos. Seguimos invirtiendo en infraestructura hospitalaria (compramos el Hospital Virgen del Mar, con 76 camas, y abrimos nuevas unidades médicas), progresamos a buen ritmo en nuestro despliegue de clínicas dentales y tuvimos un índice de ocupación récord en Sanitas Residencial.

Pero si alguien me pidiera que destacara un solo indicador de los resultados del ejercicio, este sería el del empleo. En 2014 nuestra plantilla aumentó en más de 500 trabajadores. En España somos ya 9.807, es decir, un 85% más que en 2008, al comienzo de la crisis. Sumando Bupa Chile, la nómina total se eleva a más de 17.000 personas.

Esta es una de las cosas de las que me siento más orgulloso de mi etapa en Sanitas: que hemos sido capaces de generar puestos de trabajo en medio de la crisis más honda de nuestra historia reciente. Porque las empresas no son entes aislados preocupados exclusivamente por su cuenta de resultados.

Las empresas son potentes herramientas de transformación de la sociedad, y, más allá de la legítima persecución del beneficio que le procura su actividad, se deben al entorno que las rodea, sobre todo en situaciones tan difíciles como la de la crisis pasada.

En este propósito, Bupa, nuestro grupo matriz, nos ha ayudado mucho. Bupa es una organización basada en los principios del mutualismo y que por tanto dedica sus beneficios a mejorar su oferta de servicios de salud en el mundo. Gracias a esa filosofía, en Sanitas hemos podido invertir de forma consistente en nuestro negocio, incluso en aquellos ejercicios en los que, como consecuencia de la situación macroeconómica, el atractivo de España como mercado receptor de inversiones era dudoso.

La preocupación por lo que nos rodea se plasma también en nuestro compromiso con la sostenibilidad medioambiental, que en 2014 logró que redujéramos más de la mitad de nuestras emisiones de CO2, y en el desarrollo de una cultura organizativa en la que nuestra gente se sienta a gusto, como demuestra que el nivel de compromiso de nuestros empleados en Sanitas Seguros se situó en un elevado 81%.

Estamos, pues, sinceramente satisfechos de lo obtenido en 2014 y en años anteriores. Pero en Sanitas somos más de mirar hacia adelante que de recrearnos con lo ya conseguido. Tenemos objetivos ambiciosos y los vamos a perseguir con toda la ilusión y determinación de que somos capaces.

Sabemos que no va a ser fácil. Es cierto que en 2014 el sector del seguro de salud dio algunas señales de mejora. La propia recuperación de la economía española parece respaldar esa tendencia. Sin embargo, hay factores que nos hacen pensar que las condiciones del mercado seguirán siendo difíciles y tensas en un futuro inmediato. Estoy pensando, por ejemplo, en los altos costes de los avances de la tecnología médica, que presionan sobre el resultado técnico, o en la dura competencia en las promociones para captar clientes. El proceso de colaboración público-privada tampoco pasa por su mejor momento. En fin, que no, que no va a ser fácil.

Pero también sabemos lo que tenemos que hacer para superar esas dificultades. Junto a Bupa, vamos a explorar nuevas oportunidades en América Latina. La expansión de nuestro negocio dental se mantiene como otra de nuestras prioridades. También creemos que podemos desarrollar nuestro negocio de seguros a través de acuerdos de distribución con las entidades financieras. Debemos asimismo atraer a nuevos clientes del seguro de salud a través de nuevos productos y servicios. Y no dejaremos de esforzarnos para garantizar que nuestros productos son accesibles.

En resumen, crecer es nuestro objetivo. Crecer es cambio y, por lo tanto, incertidumbre. Aceptamos el riesgo. Pero crecer no es solo proponérselo. El crecimiento es el resultado de la unión de distintas fuerzas que se comprometen para alcanzar el objetivo común. En Sanitas, el compromiso funciona. Contamos con Bupa, que nos inspira y nos sirve de palanca para realizar nuestras ambiciones.

Tenemos un equipo fantástico que se deja la piel por la empresa. Disponemos de una estrategia sólida y versátil que nos ha permitido sobreponernos a la crisis. Y contamos con un almacén de valores (la pasión, la comprensión, la apertura, la autenticidad, la responsabilidad y la valentía) que, cuando se juntan, nos permiten hacer cosas extraordinarias. Pedro Delgado (¡aquella increíble victoria en la Vuelta a España de 1985!) sabe de qué estamos hablando.



Iñaki Ereño Iribarren
Consejero delegado



ACERCA DE ESTE INFORME

Alcance*

[G4-17], [G4-23]

- **Sanitas:** se refiere a la totalidad de compañías del grupo en España.
- **Corporativo:** Grupo Bupa Sanitas - BIOL
- **Sanitas Seguros**
- **Sanitas Emisión.**
- **Sanitas Hospitales, PPP's 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 de Manises y Hospital Universitario de Torrejón).

- **Sanitas Dental**
- **Sanitas Residencial**
- **Bupa Chile**

Geográfico: España y Chile.

Temporal: 2012-2014.

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: 2013.

* La totalidad del Informe Anual refleja el desempeño de la compañía en España. No obstante, con la incorporación de Bupa Chile se han incluido cifras relativas a resultados financieros, clientes y empleados para esta sociedad. Siempre que el alcance sea superior a la actividad de la compañía en España, ha quedado reflejado a lo largo del Informe.

Principios para la elaboración de este informe

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.

[G4-18]

Materialidad. Sanitas sigue las directrices 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 versión G4 de la guía 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.

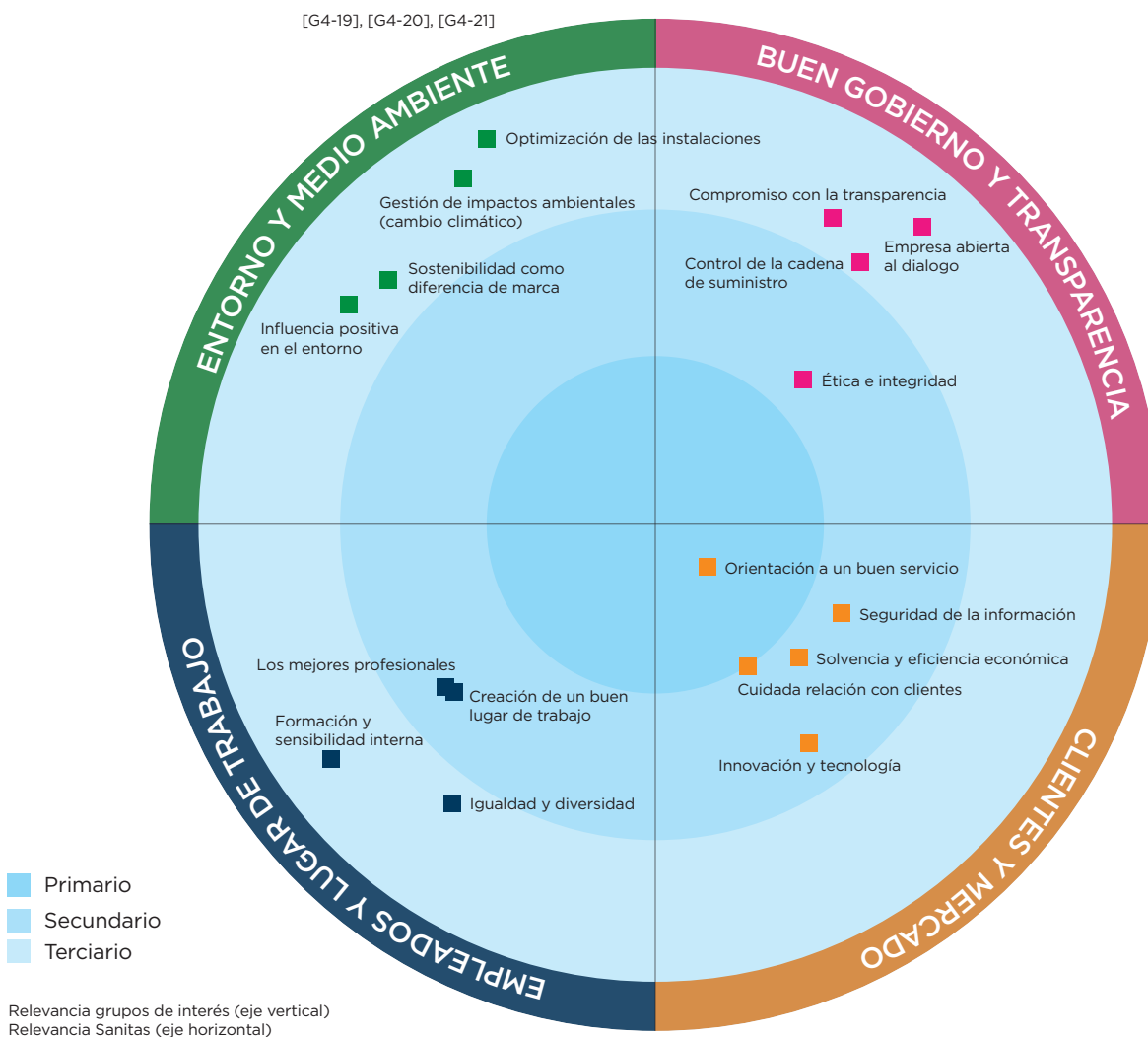
Para ello, el proceso se desarrolla en cuatro etapas sucesivas: la identificación de los temas relevantes, su priorización y análisis, su validación y finalmente la revisión de los resultados.

[G4-18]

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, basada en el programa Bupa 2020, 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).



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.

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 opinión de expertos internacionales 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, etc.) 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, a lo largo de 2015 se abre un proceso de revisión de los contenidos, 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.

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).

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

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



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

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 en la salud de las personas y la reducción del 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.

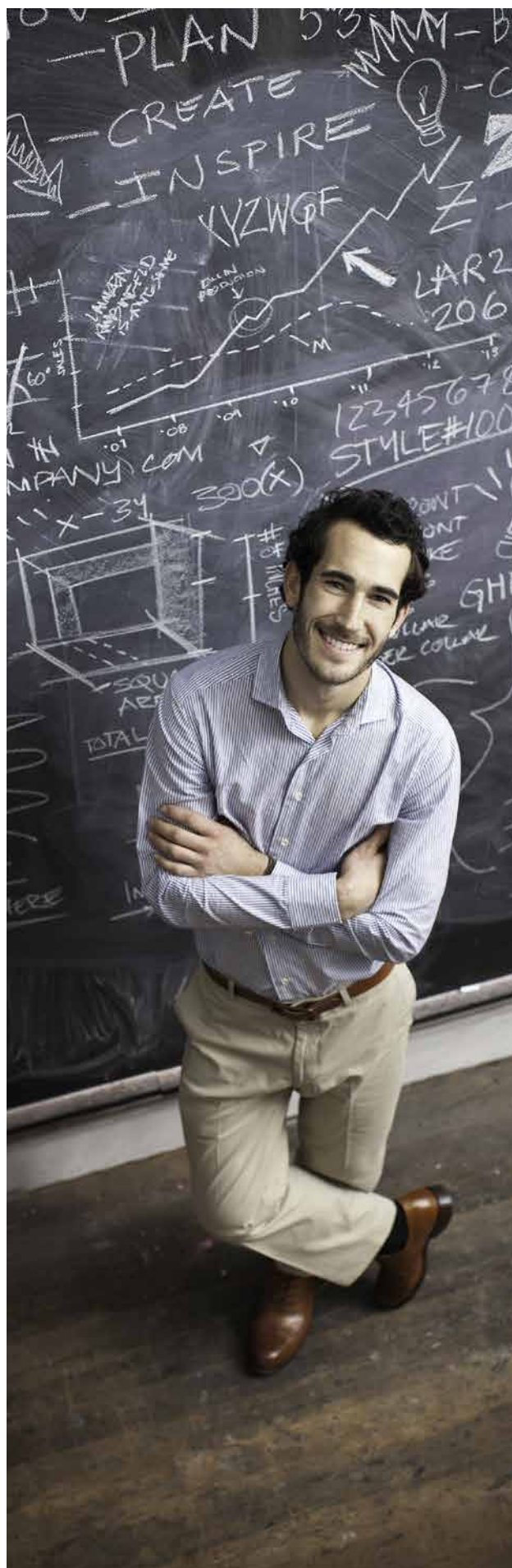
La definición del esquema de contenidos se realiza a través de la participación de los responsables de las principales áreas.

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.





*Una vida más larga,
sana y feliz*

Nuestro propósito es cuidar de la salud de la gente para que viva más y mejor y sea más feliz. Todo lo que hacemos y pensamos está guiado por esa ambición: nuestros valores, nuestra estrategia, nuestro modelo de negocio, nuestra estructura directiva... Y para conseguir ese objetivo nos hemos propuesto de cara a 2020 conseguir resultados extraordinarios, ser el socio de salud de muchas más personas y lograr que la gente esté encantada de trabajar con nosotros.



Compartimos una visión

Fieles a nuestros valores

El propósito de Sanitas es ayudar a que la gente tenga una vida más larga, sana y feliz. Para conseguirlo, nos apoyamos en una serie de valores que forman parte inseparable de nuestra cultura de empresa. La fidelidad a esos valores permite a la compañía cumplir su misión de cuidar al cliente.

LA MISIÓN DE CUIDAR DE LOS DEMÁS

El acceso a la asistencia sanitaria es una necesidad humana básica y en Sanitas ayudamos a satisfacerla a través del cuidado del bienestar de las personas a lo largo de toda su vida: desde su nacimiento e infancia hasta la madurez, en la vida familiar, e incluso cuando nos hacemos mayores y necesitamos el apoyo de los demás. Nuestro propósito es que las personas puedan disfrutar de vidas más largas, sanas y felices. Eso es lo que da sentido a nuestro trabajo y nos hace sentirnos orgullosos de estar aquí. Para ello tenemos que ser Héroes Cotidianos, capaces de convertir las cosas ordinarias en extraordinarias

VALORES RENOVADOS

Nuestros valores, que hemos actualizado en 2015, resumen lo que somos y lo que queremos ser. Nos inspiran, nos definen como compañía, reflejan nuestra percepción de la sociedad y orientan cómo desarrollamos nuestro día a día. Hoy somos, más que nunca:

- **Apasionados.** Estamos llenos de energía e inspiración. Nos gusta lo que hacemos y por qué lo hacemos. Apreciamos a nuestros clientes.

- **Comprensivos.** Somos generosos y humanos. Tratamos a las personas con respeto y amabilidad. Nos preocupamos de todo y cuidamos de todos.
- **Abiertos.** Buscamos nuevas ideas y diferentes puntos de vista. Compartimos sin reservas. Escuchamos y comprendemos de verdad. Aspiramos a la diversidad.
- **Auténticos.** Somos fieles a nosotros mismos. Actuamos con franqueza y honestidad. Decimos lo que pensamos y pensamos lo que decimos.
- **Responsables.** Cumplimos siempre. Nos involucramos. Hacemos realidad los proyectos.
- **Valientes.** Nos atrevemos a probar. Aceptamos la incertidumbre y asumimos los riesgos. Tenemos el coraje de enfrentarnos a la verdad.
- **Extraordinarios.** Es la suma de todos los anteriores. Siendo apasionados, comprensivos, abiertos, auténticos, responsables y valientes somos capaces de ir más allá, de dar lo mejor de nosotros mismos, de convertir lo ordinario en extraordinario y de ofrecer, siempre, resultados excepcionales.

Estos valores comunes nos guían para poder ofrecer al cliente una experiencia única y diferenciada.



En el horizonte de 2020

Una estrategia de expansión sostenida

En un mercado complicado, pese a la mejora de la coyuntura macroeconómica, apostamos por una estrategia de expansión sostenida, tanto en España como en América Latina, para conseguir nuestros objetivos de 2020. La filosofía de Bupa, nuestro grupo matriz, de reinvertir sus beneficios en su oferta de servicios de salud nos permite abordar los proyectos más ambiciosos.

ENTORNO FAVORABLE, SECTOR CON RETOS

La economía española comenzó a salir de la crisis en 2014. Tras ocho trimestres consecutivos de mejor comportamiento del PIB en tasa anual, el ejercicio se saldó con un crecimiento económico del 1,4%, frente al -1,2% de 2013 y el -2,1% de 2012. La tasa de paro pasó del 25,7% al 23,7% de la población activa. La tendencia a la mejoría de la actividad económica se ha reforzado durante el primer semestre de 2015. A la inercia positiva de la economía española se han sumado la reducción del precio del petróleo, la caída de la cotización del euro (que beneficia a las exportaciones) y la política expansiva del Banco Central Europeo.

Como consecuencia de todo ello, las previsiones para el conjunto de 2015 se están rectificando al alza. Frente a estimaciones iniciales en el entorno del 2%, al cierre de este informe el Gobierno y la Comisión Europea situaban el aumento del PIB en 2015 cerca del 2,5%, e incluso algunos organismos públicos y privados consideraban posible que se superase la frontera del 3%. En ese supuesto, la tasa de paro podría bajar hasta el 22%.

Esta evolución claramente favorable del escenario macroeconómico no acaba de trasladarse al mercado de seguros de salud, que sigue sometido a fuertes tensiones. Su crecimiento en 2014 fue del 3,2% (idéntico al de 2013), con un volumen de primas imputadas de 7.429 millones de euros, según datos de ICEA*. El número de clientes se mantuvo casi estancado y el margen técnico del sector continuó en retroceso, al pasar del 4,9% al 4,5%.

En este contexto de dificultad, nuestros ingresos de Sanitas Seguros por primas cayeron en 2014 un 1,5% y su cuota de mercado se situó en el 18,05%, frente al 18,93% de 2013, siempre

según datos de ICEA. Esta evolución se explica, en gran medida, por la decisión de no renovar en 2014 el concierto de asistencia sanitaria con la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (Muface).

No se espera una mejora significativa para 2015 en el mercado del seguro de salud en España. Es posible, incluso, que el deterioro del margen técnico se prolongue, por el encarecimiento de la tecnología médica, el mayor coste de las promociones para captar clientes y la presión sobre las primas que supone la tendencia a la colectivización de los clientes. Sin embargo, en Sanitas confiamos en que la mejoría de la coyuntura económica, y el apoyo de los nuevos soportes digitales faciliten el crecimiento del sector y compensen las tendencias negativas subyacentes en el sector.

En el mercado de Chile, el escenario macroeconómico es favorable. La economía chilena es una de las más sólidas de la región (en lo que va de siglo, el crecimiento medio del PIB anual ha sido del 4%) y para 2015 se espera un incremento de la actividad cercano al 3%. El mercado de salud es además uno de los más pujantes, con incrementos anuales sostenidos del gasto sanitario durante más de una década. La industria de la salud en Chile tiene unos ingresos de 21.438 millones de dólares, lo que representa un 8,2% del PIB del país. El gasto en salud per capita (1.606 dólares anuales) es el más alto de América Latina, pero tiene todavía un amplio margen de crecimiento, pues es menos de la mitad del promedio de la OCDE (3.474 dólares).



*Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones

OBJETIVOS EXTRAORDINARIOS

Nuestros objetivos están marcados por el programa Bupa 2020, un conjunto de ambiciones que reflejan lo que nuestro grupo quiere ser en ese año y que se resumen en tres grandes metas:

- **Lograr resultados extraordinarios.** Queremos conseguir un crecimiento elevado y sostenido de nuestros ingresos y nuestros beneficios. Creemos que esa es la mejor manera de asegurar el flujo de inversión necesario para que nuestra actividad genere valor a largo plazo y tenga un impacto positivo en la salud de la gente. Estos objetivos deben ser compatibles con un impacto positivo en el medio ambiente.

- **Ser el socio de salud de muchas más personas.**

Para ello, debemos llegar a ser la compañía que inspire más confianza y sea la más recomendada. Con ese propósito, nos comprometemos a ayudar a nuestros clientes a mejorar su salud y su bienestar. Nuestra ambición es ser conocidos y reconocidos por hacer accesible la asistencia sanitaria de calidad y por hacer frente a los mayores retos del sistema sanitario en el mundo de hoy. Queremos ser proveedores de servicios de salud de alto nivel al mayor número de personas.

- **Conseguir que la gente esté encantada de trabajar con nosotros.**

Esa es la mejor manera de saber que estamos haciendo las cosas bien. Queremos crear una cultura extraordinaria y transmitirla. Debemos garantizar que nuestros profesionales disfruten de una mejor salud por estar aquí y que además, a través de su trabajo, tienen la oportunidad de influir positivamente en sus comunidades y en la sociedad en general.

“Concentramos todos nuestros esfuerzos para beneficiar a nuestros clientes actuales y futuros y a toda la sociedad”



ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO

Nuestra triple ambición para el ejercicio de 2020 está basada en una estrategia de expansión sostenida. Observamos buenas oportunidades para seguir creciendo de forma orgánica e inorgánica tanto en el mercado español como en el de América Latina. El apoyo de Bupa, que al no tener accionistas dedica los beneficios de su actividad a reforzar su oferta de servicios de salud en todo el mundo, es crucial para acometer estos proyectos.

En España, nuestra hoja de ruta establece que nuestros productos y servicios estén al alcance de todo el mundo, con el fin de asegurar un crecimiento sostenible de los ingresos. En 2014 ya hicimos progresos en esta dirección, al revisar a la baja el coste de nuestros productos de copago, los cuales requieren la contribución económica del cliente. Esta iniciativa fue bien recibida por el mercado y conseguimos aumentar significativamente las ventas de nuestros productos con copago. En el futuro seguiremos trabajando en esa dirección.

Con el mismo objetivo de asegurar que nuestros productos y servicios son accesibles, mantendremos también una cuidadosa vigilancia sobre nuestros costes y profundizaremos en nuestra política de aumentar la eficiencia de nuestros canales de venta. En 2014, suscribimos acuerdos con mediadores de seguros líderes y renovamos nuestro acuerdo con BBVA, que nos proporciona un canal de distribución inmejorable para alcanzar nuevos clientes a través de su red de 3.400 oficinas en España.

La estrategia de crecimiento pasa también por la consolidación de Sanitas Dental como una opción de futuro. El plan de expansión

siguió el año pasado el curso previsto. En 2014 abrimos 25 nuevos centros, alcanzamos los 173 y continuamos creando empleo.

América Latina es la otra gran pieza de nuestra estrategia de expansión. En febrero de 2014 completamos la adquisición del 56% de las acciones de Cruz Blanca Salud, una compañía chilena que ha pasado a ser denominada Bupa Chile y que tiene un modelo de proveedor de salud similar al de Sanitas. Bupa Chile posee el 22% de cuota del mercado de ingresos de financiación sanitaria del país y su presencia es especialmente destacada en el segmento ambulatorio, donde es referencia nacional con 29 centros de día y más de 1.500 puestos de atención médica. Su red de provisión propia incluye también tres hospitales en funcionamiento y uno en construcción (la primera piedra se puso a finales de 2014) en Santiago de Chile.

Chile es la plataforma de entrada en el mercado de salud latinoamericano, que ofrece amplias posibilidades de crecimiento. A través de Bupa Chile, ya tenemos presencia en Perú, con una línea de servicios de diagnóstico y un centro ambulatorio inaugurado en 2014, y estamos abiertos a nuevas inversiones en todos los segmentos de nuestra actividad (centros de día, hospitales, negocio asegurador, etc.). Además, analizamos de forma permanente todas las oportunidades de expansión que se puedan presentar en los principales mercados de América Latina.

Con esta estrategia, pretendemos cumplir nuestro propósito de ayudar a la gente a tener vidas más largas, sanas y felices.



Estructura organizativa

Más grandes, más complejos

El crecimiento de Sanitas y la expansión en América Latina han aconsejado reforzar nuestra estructura directiva. La incorporación de un nuevo director ejecutivo especializado en soluciones digitales es un reflejo de la importancia de este tipo de soportes en nuestros proyectos de expansión.

COMITÉ DE DIRECCIÓN DE SLA (SPAIN AND LATINAMERICA)

Tras la incorporación de Andrés Varas como gerente general de Bupa Chile, que se llevó cabo en 2014, la principal novedad en el Comité de Dirección es el nombramiento en 2015 de David Gracia como Chief Digital & Marketing Officer. Este es el organigrama completo del equipo directivo:



Iñaki Ereño / consejero delegado

Forma parte del Comité de Dirección de Bupa, el grupo internacional matriz de Sanitas. Fue nombrado primer ejecutivo de la compañía en 2008. Anteriormente, ocupó el cargo de director general de Clientes y Marketing de Sanitas. Antes de su incorporación a la compañía fue director de Servicios de Marketing de TPI (Grupo Telefónica), presidente y fundador de Netels.com y director de Marketing de Clientes de Continente (actualmente Carrefour).

Iñaki Peralta / director general de Sanitas Seguros

Fue nombrado a finales de 2013. Hasta esa fecha había sido director general de Sanitas Hospitales, cargo al que accedió en 2008. Con anterioridad había sido, entre 2006 y 2008, director territorial de Sanitas Seguros en el Noreste, que incluye Cataluña, Aragón, La Rioja y Soria, y desde 1997 hasta 2006 había desempeñado diversos puestos directivos en Sanitas Residencial, la unidad de negocio de residencias para mayores.



Jesús Bonilla / director general de Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios

Nombrado también a finales de 2013, ocupaba hasta ese momento el puesto de director general de la unidad de Sanitas Dental, que dirigía desde 2011, y fue el impulsor del lanzamiento del Plan de Expansión Dental 2010-2014. Se incorporó a Sanitas en 2009 como director de Control de Gestión en la dirección de Finanzas. Antes desempeñó distintas responsabilidades en la Bilbao Bizkaia Kutxa, Euskaltel, Telefónica Publicidad e Información y Yell Publicidad.

Gabriela Pueyo / directora general de Sanitas Dental

Se unió a la compañía en 2003 y desde octubre de 2014 ocupa la Dirección General de Sanitas Dental. Entre 2010 y 2014 fue directora general de Finanzas y con anterioridad asumió distintas responsabilidades en las áreas de Estrategia (fue directora del programa estratégico del grupo) y Desarrollo Corporativo. Previamente trabajó para la consultora McKinsey en Madrid, México D.F. y Buenos Aires.



Domènec Crosas / director general de Sanitas Residencial

Ocupa el cargo desde 2002, cuando Sanitas se hizo con la totalidad de las acciones de Gers, de la que ya era consejero delegado, y que fue el antecedente de Sanitas Residencial. Con anterioridad desarrolló su carrera profesional en el sector de gran consumo, trabajando en diversos proyectos en más de quince países en Europa, Asia y América. Fue presidente de AESTE, la patronal del sector residencial, durante tres años, y actualmente es Vicepresidente tercero.

Andrés Varas / gerente general de Bupa Chile

Se incorporó a Cruz Blanca Salud (ahora Bupa Chile) en 2009. Con anterioridad trabajó en la gerencia de negocios del área de infraestructura y capital de riesgo del grupo Penta. Es ingeniero comercial y magíster en Economía por la Pontificia Universidad Católica de Chile y máster en Finanzas por la London Business School.





Mónica Paramés / directora general de Personas y secretaria general

Ocupa ambas posiciones desde el 1 de enero de 2012. Sus áreas de competencia abarcan los departamentos de Legal, Recursos Humanos, Gestión de Reclamaciones, Compras e Inmuebles. Inició su carrera profesional en Sanitas en 2000 como directora del Departamento Legal. Con anterioridad trabajó en el grupo Principal y en la cadena de emisoras Rato.

José Francisco Tomás / director ejecutivo médico

Fue nombrado a comienzos de 2014. Antes de su incorporación a la compañía, ocupaba desde 2010 la dirección médica del Hospital MD Anderson en Madrid, que compatibilizaba con el puesto de profesor adjunto en la división de Cancer Medicine del departamento de Linfoma y Mieloma de la Universidad de Texas (EEUU). Desde 2014, es responsable del programa de atención a personas con demencia en España y Latinoamérica



Carlos Jaureguizar / director general de Finanzas y Estrategia

Ocupa el puesto desde octubre de 2014. Desde su anterior posición como director ejecutivo de Estrategia y Adquisiciones, lideró la adquisición del grupo chileno Cruz Blanca Salud, ahora Bupa Chile. En la actualidad, su departamento explora nuevas oportunidades de negocio en América Latina. Comenzó su carrera en Sanitas en 2006 y previamente trabajó para compañías como Accenture o Credit Suisse First Boston.

Pedro Cano / director ejecutivo de Sistemas de Información

Es CIO de Sanitas y responsable del programa de atención a personas con demencia hasta 2014. Se incorporó en 1999 a Sanitas Residencial, donde desempeñó el puesto de director de Organización y Sistemas y, más tarde, el de director Técnico y de Organización. Anteriormente, desarrolló su carrera profesional en firmas de consultoría, como Accenture, Gemini Consulting y Antares Consulting.



Yolanda Erburu / directora ejecutiva de Comunicación, RSC y directora general de la Fundación Sanitas

Se incorporó a Sanitas en 2003. Hasta junio de 2014 fue presidenta de la Junta Directiva de Forética, asociación de referencia en Responsabilidad Social Empresarial. Con anterioridad trabajó en Xfera y France Telecom Spain-Uni2. Es licenciada en Ciencias de la Información por la Universidad de Navarra y máster en Comercio Internacional por la Universidad Pública de Navarra.

David Gracia / chief digital&marketing officer

Nombrado en marzo de 2015, tiene una larga trayectoria y experiencia en los ámbitos de marketing digital e innovación. Antes de su incorporación a Sanitas, fue director de Marketing Digital del Grupo BBVA, y lideraba diversas iniciativas de transformación digital para España, México y el resto de América Latina. Antes de su etapa en la entidad financiera, trabajó como director de Marketing Digital y Desarrollo de Negocio en el Grupo eBay.





Resultados extraordinarios


Uno de nuestros grandes objetivos corporativos en el horizonte de 2020 es conseguir resultados extraordinarios en todas nuestras actividades, En 2014, tuvimos un crecimiento sólido en ingresos, beneficios, clientes y empleo, y también avanzamos en nuestros compromisos con la colaboración público-privada, con el medio ambiente y con el deporte inclusivo.



El negocio

Un cambio de ritmo y de tamaño

En 2014 se dio un paso de gigante con la adquisición de Bupa Chile y se aumentó de manera espectacular los ingresos, la plantilla y el número de clientes. En España, Sanitas siguió creando empleo a buen ritmo y ganó peso en infraestructura hospitalaria, en el segmento de residencias de mayores y en su red de clínicas dentales.



NUEVA DIMENSIÓN DE NUESTRAS ACTIVIDADES

*“ la división de España
y Latinoamérica se ha
convertido en una de las
más importantes de Bupa ”*

La incorporación de Bupa Chile (la antigua Cruz Blanca Salud) dio una nueva dimensión al negocio de Sanitas y consolidamos como una *market unit* de Bupa en España y Latinoamérica. Las cifras hablan por sí mismas. En 2014 nuestros ingresos se elevaron hasta los 2.287 millones de euros, un 42% más que en el ejercicio anterior y el beneficio antes de impuestos se incrementó un 9%, hasta 162

millones de euros. El número de clientes se duplicó, al pasar de 2,44 a 4,87 millones, y la plantilla creció también en similar proporción, de 9.287 a 17.639 trabajadores. De esta manera, la división de España y Latinoamérica se ha convertido en una de las más importantes de Bupa, un grupo global de servicios de salud que tiene presencia en 190 países de todo el mundo.

LA SOLIDEZ DE SANITAS EN ESPAÑA

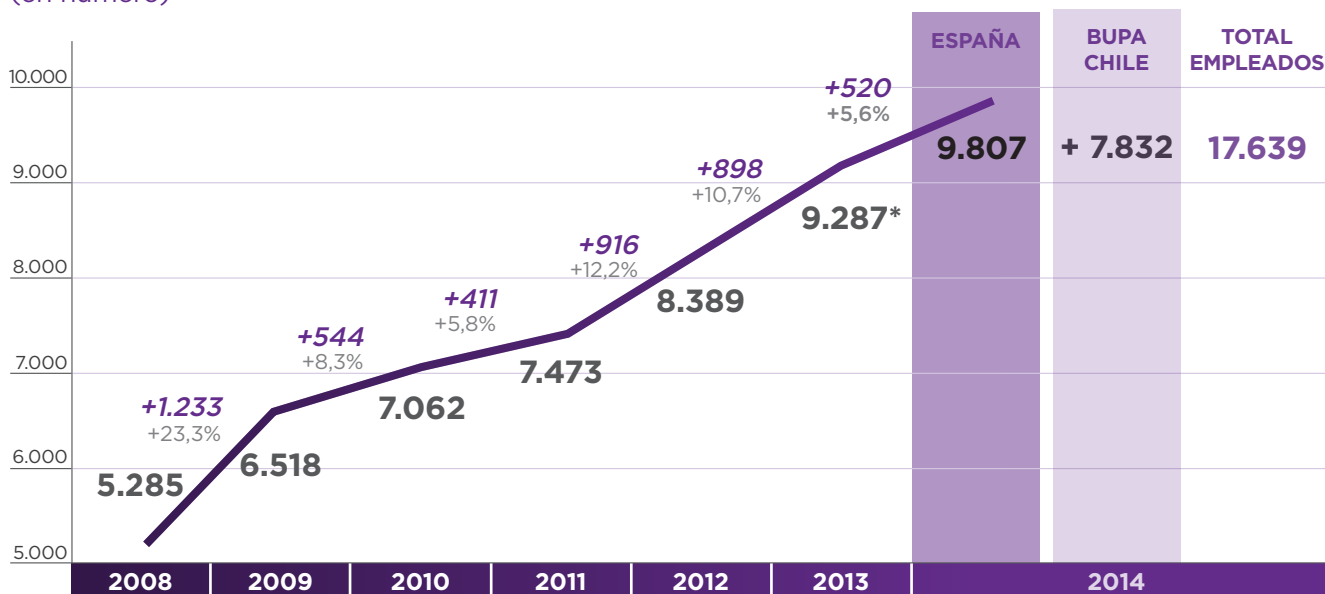
El contexto de la economía española mejoró considerablemente en 2014. Tras seis años de crisis, el PIB creció 1,4%, en lo que se considera un punto de inflexión para entrar en un nuevo ciclo expansivo, si bien el nivel de desempleo continúa siendo muy alto.

La mejoría de la coyuntura económica apenas si se trasladó, sin embargo, al seguro de salud, que mantuvo los ligeros crecimientos de ejercicios anteriores. En 2014, los ingresos del sector, incluyendo las concesiones administrativas, se elevaron a 7.429 millones de euros, un 3,2% más que en 2013, según datos de la asociación ICEA.

En este escenario de crecimiento relativamente débil, Sanitas confirmó la solidez de sus negocios y su apuesta por el crecimiento. La plantilla en España aumentó un 5,6%, hasta 9.807 trabajadores, es decir, 520 más que el año anterior. Este incremento está basado, principalmente, en tres factores: [G4-23]

- **La adquisición del Hospital Virgen del Mar, de Madrid.** Tiene 76 camas y realiza 58.000 consultas y 5.000 cirugías anuales. La actividad hospitalaria de Sanitas en España también se reforzó con la apertura de nuevas unidades médicas, tanto en hospitales de provisión propia (Sanitas CIMA, en Barcelona, o Sanitas La Moraleja, en Madrid) como en los hospitales públicos que gestionamos en régimen de colaboración público-privada (Hospital Universitario de Torrejón, en Madrid, y Hospital de Manises, en Valencia).
- **La expansión del negocio dental.** En 2014 se abrieron 25 nuevas clínicas dentales, lo que eleva a 173 (109 en propiedad y 64 en franquicia) el total de la red. Durante el ejercicio reforzamos nuestros canales de venta de los productos de seguro dental y el número de clientes superó los 910.000.
- **La mayor actividad del negocio residencial.** El índice de ocupación de los 40 centros para mayores de Sanitas Residencial alcanzó un récord del 93%, dos puntos más que en el año anterior. Disponemos de una oferta de 5.095 plazas residenciales, de las cuales 1.501 fueron concertadas con las administraciones públicas. 15 de las residencias ofrecen servicios de Centro de Día para responder a las necesidades de nuestros clientes y de sus familias.

EMPLEADOS EN ESPAÑA Y AMÉRICA LATINA (en número)



*Dato revisado en 2014 para incluir interinos

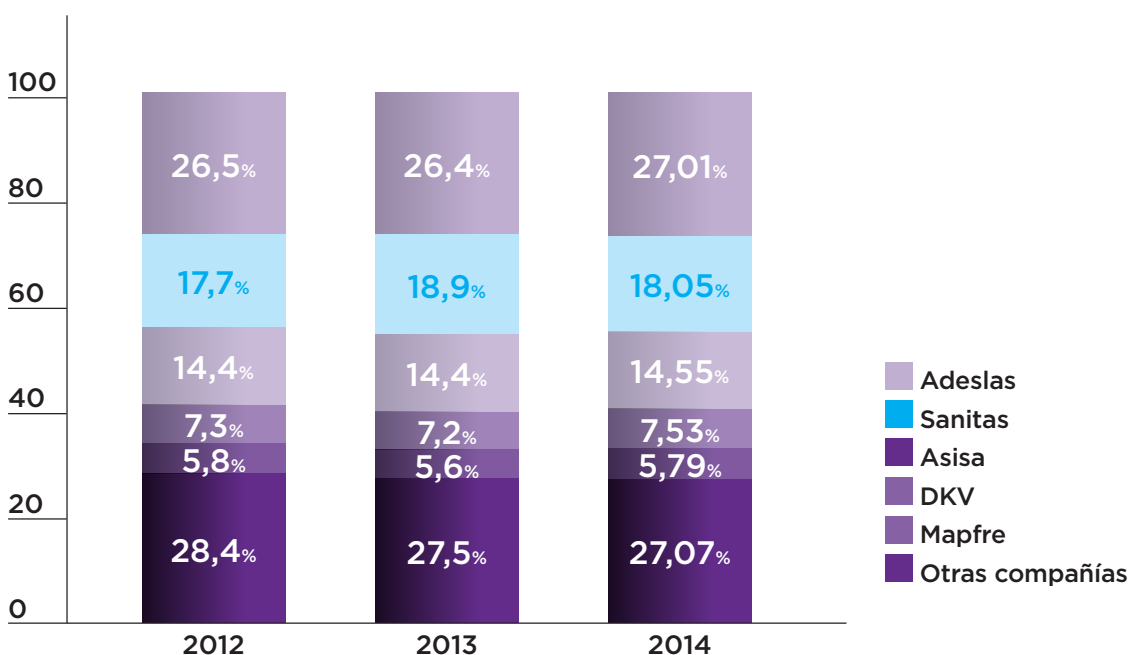
Por su parte, el negocio de seguros ajustó su dimensión como consecuencia, fundamentalmente, de la renuncia a renovar el concierto de asistencia sanitaria a los funcionarios de Muface, que sí se prestó en 2013.

La apuesta por el crecimiento en el mercado español se reflejó, por otra parte, en la inversión económica, que en 2014 se elevó hasta 20,26 millones de euros, lo que representa un incremento del 0,7%. La inversión se destinó fundamentalmente a adquisiciones, mejora de los servicios hospitalarios y renovación de las residencias para mayores.

EVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE MERCADO DE SEGUROS DE ASISTENCIA SANITARIA 2014

(en porcentaje)

(Fuente: ICEA)



EL DINAMISMO DEL MERCADO CHILENO

En Chile, los indicadores macroeconómicos fueron menos positivos en 2014 que en años anteriores. El ritmo de crecimiento del PIB, se ralentizó hasta el 1,9%, la tasa más baja de los

cinco últimos ejercicios. Sin embargo, se espera que la economía rebrote en 2015 alrededor de un 3%.

Desde el punto de vista sectorial, el mercado del seguro de salud privado chileno confirmó su dinamismo y aumentó en 2014 un 10%, apoyado por el incremento del número de los clientes y por la subida de las primas. En línea con ese ritmo de crecimiento, los ingresos de Bupa Chile, que además del negocio de seguro de salud tiene actividad en los sectores ambulatorio y hospitalario, crecieron un 11%.



MÁS CLIENTES, MEJORES SERVICIOS

El número de clientes totales en España y América Latina creció un 99,6%, hasta 4,87 millones, de los que prácticamente la mitad corresponden a Bupa Chile.

DATOS CLAVES DE CLIENTES

	2014	2013	2012
Número de clientes (millones)*	4,87	2,44	2,32
Clientes corporativos (en porcentaje)	63,8	65,2	72
Clientes particulares (en porcentaje)	36,2	34,8	28
Satisfacción de hospitales y centros médicos propios (sobre 10)	8,5	8,4	8,3
Índice de satisfacción de residentes	8,43 (**)	5,7	5,7
Satisfacción de clínicas dentales	8,5	8,4	8,2

* En 2014 se incluyen los clientes de Bupa Chile

**En 2014 no se ha calculado sobre la base 7 sino sobre base 10 y se ha desglosado por tipo de encuestado, lo que hace que la cifra no sea comparable con años anteriores.

En paralelo, también mejoró nuestra oferta asistencial y de servicios. Nuestro servicio de atención al cliente recibió 3,12 millones de llamadas en 2014 (incluyendo información citas, cobros, etc) y gestionó 188.043 correos electrónicos, es decir, un 2,4% más que el año anterior. Además el tiempo medio de respuesta de cada email se rebajó a 28 horas, lo que representa una mejora significativa respecto a las 43 horas de 2013 y a las 96 horas de 2012. Por otra parte, el cuadro médico a disposición de los clientes incluyó a más de 43.000 profesionales y el número de hospitales y centros de día de la red concertada a los que pueden acudir los clientes se situó en 538. Desde el punto de vista de la oferta hospitalaria, la novedad más relevante del ejercicio fue la adquisición del Hospital Virgen del Mar, de Madrid, que eleva a cuatro el número de hospitales propios de Sanitas. Entre sus instalaciones destacan el área de

hospitalización, que cuenta con 76 camas; el área quirúrgica, compuesta por cuatro quirófanos y una unidad de cuidados intensivos; el servicio de urgencias, atendido por médicos especialistas de forma permanente, con cinco boxes, y un área de observación con seis camas; una unidad de diagnóstico por imagen, y un edificio de consultas externas con 13 consultas y dos salas de curas distribuidas en cuatro plantas.

Sanitas quiere convertir al centro en un referente hospitalario en la Comunidad de Madrid y para ello tiene previsto invertir más de 7 millones de euros en la remodelación del edificio, las instalaciones, los sistemas de información y el equipamiento médico.

El Hospital Virgen del Mar pasa así a integrarse en la red de provisión para los clientes de Sanitas y abierto a otras compañías, formada también por los hospitales Universitarios Sanitas La Zarzuela, Sanitas La Moraleja (ambos de Madrid) y el Hospital Sanitas CIMA (de Barcelona). Entre todos suman 441 camas.

Además, Sanitas gestiona dos centros públicos en régimen de colaboración público-privada: los hospitales Universitario de Torrejón (Madrid) y Manises (Valencia). El Hospital Universitario



de Torrejón fue inaugurado en 2011 y es gestionado por Sanitas desde finales de 2012. Cubre una población de 138.000 personas, cuenta con 301 camas y ofrece una completa cartera de servicios de acuerdo con las necesidades asistenciales de la zona. El índice de satisfacción de sus pacientes con la atención recibida es muy elevado, ha obtenido un nivel de 8,5.

El Hospital de Manises (Valencia), que también es un centro público gestionado por Sanitas, tiene 418 camas y da cobertura a un área de 14 municipios de la provincia con 195.000 personas. Además del hospital propiamente dicho, su oferta de servicios cubre desde la atención primaria, a través de diez centros de salud y diez consultorios locales, hasta la atención especializada, que se presta en dos centros de especialidades, uno en Mislata y otro en Aldaia, y en el Hospital de Atención a Crónicos y Larga Estancia de Mislata. El nivel de satisfacción de los pacientes se situó en 2014 en 8,04 sobre diez.

Nuestra oferta de asistencia médica se completa con los 19 centros de especialidades Milenium en toda España, que permiten a nuestros clientes asistir a consulta en numerosas especialidades médicas y al mismo tiempo realizar pruebas diagnósticas.

La mejora de la infraestructura hospitalaria se trasladó a las estadísticas de servicios. El número de pacientes atendidos en la red propia de Sanitas Hospitales se elevó a 634.537, un 3% más que el año anterior. También se registraron aumentos moderados en el número de consultas, intervenciones quirúrgicas y urgencias atendidas.

Por otra parte, la red de clínicas dentales se amplió hasta 173, es decir, 25 más que en 2013, y Sanitas Residencial mantuvo su oferta en número de centros para mayores (40) e incrementó un 1,3% el de plazas (5.095). El índice de satisfacción de residentes y familiares, que en 2014 incorporó un nuevo sistema de medición, fue del 8,43.

OFERTA DE SERVICIOS EN ESPAÑA

	2014	2013	2012
SANITAS SEGUROS			
Nº de oficinas comerciales de atención al cliente	149	152	140
Nº de profesionales	43.367	45.058	43.577
Nº de hospitales y hospitales de día (red concertada)	538	557	548
SANITAS HOSPITALES, PPP'S Y NUEVOS SERVICIOS			
Nº de hospitales	6	5	4
Nº de camas Hospitales Sanitas (suma de Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela, Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, Hospital Sanitas CIMA y Hospital Virgen del Mar)	441*	358	228
Nº de camas Hospital de Manises	418*	356	345
Nº de camas Hospital Universitario de Torrejón	301*	250	
Nº de centros de Atención Primaria Dpto de Salud de Manises	20	20	
Nº de centros médicos Milenium	19	19	17
Nº de centros de bienestar	4	4	4
Nº de centros Clínica Londres	14	14	-
SANITAS DENTAL			
Nº de clínicas dentales	173	148	112
SANITAS RESIDENCIAL			
Nº de residencias	40	40	40
Nº de plazas residenciales	5.095	5.029	5.014
Plazas concertadas en residencias para mayores ofrecidas a las administraciones públicas	1.501	1.462	1.509
Índice de ocupación de los centros (en porcentaje)	93	91	85,2

* Número de camas del 2014: 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

BALANCE ASISTENCIAL EN SANITAS HOSPITALES *

	2014	2013	2012
Número de pacientes	634.485	616.143	570.000
Consultas	1.746.405	1.619.926	1.596.349
Intervenciones quirúrgicas	62.301	61.745	56.096
Urgencias atendidas	215.277	206.813	192.573
Pacientes oncología (UCCO)	6.546	6.457	6.942
Consultas oncología (UCCO)	27.458	26.326	26.706
Partos	3.510	2.829	2.932

* Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela, Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, Hospital Sanitas CIMA y centros médicos Milenium.

LA TRIPLE CONEXIÓN CON EL CLIENTE

Nuestra relación con el cliente está mediatizada por los servicios de tres colectivos profesionales, que son la conexión imprescindible para hacer realidad nuestros propósitos: los colaboradores médicos, los proveedores y los mediadores. Ellos nos permiten ofrecer una atención excelente y ayudar a la gente a tener vidas más largas, sanas y felices.

“El número de pacientes atendidos en la red propia de Sanitas Hospitales se elevó a 634.485”





MÉDICOS EXCELENTES

La selección de los médicos es, por razones obvias, una de nuestras principales prioridades. Sanitas los elige cuidadosamente entre profesionales sanitarios del máximo nivel y se preocupa por facilitar su trabajo diario para ofrecer una asistencia excelente.

Los seleccionamos entre los mejores, evaluamos su actividad facultativa periódicamente y nos preocupamos por potenciar su formación y capacidad de relación.

En el proceso de selección, Sanitas emplea procedimientos para la acreditación de los profesionales sanitarios que trabajan en sus centros así como en la red concertada, con el objetivo de asegurar al cliente que está en manos expertas y comprometidas.

Como resultado de todo ello, a finales de 2014 el cuadro médico estaba formado por 43.367 profesionales.

COMPRAS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD

Los proveedores de bienes y servicios juegan también un papel decisivo en la relación con el cliente, ya que nos ayudan a garantizar la calidad de nuestra asistencia. Las especiales características de nuestro negocio hacen que la gestión de compras y el control de la calidad de los suministros sean actividades estratégicas. Por ello, Sanitas concede máxima importancia a su relación con los proveedores y se esfuerza por mejorarla, siempre en un marco de transparencia y de respeto a los intereses mutuos.

En esa línea de trabajo, concedemos gran importancia a los certificados ISO 9000 y 14001 (que acreditan la gestión de calidad y medioambiental, respectivamente) y pretendemos que un porcentaje creciente de nuestros proveedores dispongan de ellos.

En 2014, seguimos mejorando en ese terreno. Sanitas Residencial es el área de negocio con una proporción más alta de proveedores certificados por sus niveles de calidad (un 64%), mientras Sanitas Dental, que ha progresado mucho en el último año, destaca en las certificaciones ambientales (un 56% del volumen de compras).

A través de su política de compras, Sanitas responde ante las necesidades de suministro de bienes y servicios requeridos por nuestros clientes, siguiendo criterios de disponibilidad, calidad, servicio, coste e interés para el negocio. En particular, la compañía orienta sus compras hacia el mercado nacional. En 2014, en la mayoría de las áreas de negocio el porcentaje de adquisiciones a proveedores con residencia fiscal en España se aproximó al 100%.

La importancia de los proveedores para Sanitas se refleja en nuestro Código de Conducta, que establece los criterios generales de nuestras relaciones con ellos para asegurar que se llevan a cabo de forma lícita, ética y respetuosa. También nuestras políticas internas incluyen referencias específicas a los proveedores, a fin de garantizar una relación impecable.

	Sanitas Seguros ⁽¹⁾			Sanitas Hospitales ⁽²⁾			Sanitas Dental			Sanitas Residencial ⁽³⁾		
	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012
Aprovisionamiento y proveedores												
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros) ⁽⁴⁾	77,5	76,5	83,1	75,8	62,9	61,6	27,5	27,2	19,1	48,7	52,0	77,5
Contratos pagados en conformidad por parte de Sanitas (en porcentaje)	99,0	99,0	99,0	91,0	97,0	100,0	76,0	92,0	100,0	77,0	77,0	99,0
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 9001 (%)	38,5	48,6	47,1	61,2	50,0	61,5	39,1	25,7	20,9	64,1 ⁽⁵⁾	75,0	47,1
Porcentaje del volumen de compras con proveedores certificados en ISO 14001 (%)	36,4	38,8	32,8	35,2	39,7	53,9	56,5	23,0	16,6	2,6	3,0	32,8

(1) Alcance para los datos de 2013 y 2014: Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión. Excepto para los contratos pagados en conformidad por parte de Sanitas, donde la cifra es exclusiva para Sanitas Seguros

(2) Incluye Sanitas Hospitales, CIMA, Diversificación y Clínica Londres para los datos de 2013 en adelante.

(3) No se pudieron realizar comparaciones en los datos de SR para proveedores certificados ya que en 2012 el dato reportado se realizaba por número de proveedores y los datos de 2013 y 2014 corresponden al volumen de compras.

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

(5) Los proveedores certificados en ISO 9001 de Sanitas Residencial se dividen por tipo de servicio prestado: Lavandería: 97%, Alimentación: 87% Servicio de mantenimiento de edificios (sin incluir jardinería): 50,47%, Mobiliario y equipamiento: 18%, Consultoría, sistemas y certificaciones: 65,46%.





COMPRAS A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO (en euros)

	2014	2013	2012
Sanitas Seguros*	236.780	399.238	322.709
Sanitas Hospitales **	1.227.092	644.330	808.458
Sanitas Residencial	413.286	398.764	512.504
Corporativo***	365	NA	NA
Sanitas Dental	119.435	47.684	25.546 (****)
Fundación Sanitas	-	-	24.000
Total	1.996.958	1.490.016	1.693.217

NA: No Aplica

* Grupo Bupa Sanitas -BIOL. Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión para 2014. Los datos de 2013 y 2012 incluyen Sanitas Seguros, Sanitas Emisión y Grupo Bupa

** Incluye Sanitas Hospitales, Diversificación y Clínica Londres para los datos 2013 y 2014

*** Grupo Bupa Sanitas- BIOL. Los datos de 2013 y 2012 se engloban dentro de Sanitas Seguros

**** Los datos de 2012 engloban Sanitas Salud y Bienestar, Sanitas Dental y Sanitas Diversificación.

En especial, Sanitas mantiene una política de tolerancia cero con el soborno y la corrupción. Por ello, se compromete a mantener altos estándares de integridad, honestidad y transparencia en todas sus relaciones comerciales. En el caso de los proveedores, se propone hacer las comprobaciones oportunas sobre su idoneidad y exigir la firma de una cláusula de buenas prácticas comerciales y de Responsabilidad Social Corporativa.

Sanitas, por otra parte, facilita la inserción de personas con discapacidad en el entorno laboral, utilizando todos los instrumentos y mecanismos que se encuentren a su alcance para lograr este objetivo, tratando de incorporarlo a los procesos de negociación con proveedores y yendo más allá de los límites establecidos por la ley.

Con ese objetivo, en 2014 destinamos casi 2 millones de euros a compras en centros especiales de empleo (empresas en las que al menos un 70% de su plantilla está integrada por personas con discapacidad), lo que representa un incremento del 34% respecto al año anterior.

Además de la compra directa a Centros Especiales de Empleo, Sanitas mantiene un Acuerdo Marco de Colaboración con el Grupo Empresarial ONCE y su Fundación, por el que se fomenta la contratación de servicios y productos a empresas de ILUNION para la contratación de personas con discapacidad. En 2014, el total de compras realizadas dentro de este marco de colaboración ascendió a 1.708.742 euros de un total de 1,99 millones, y supuso la creación de 146 empleos indirectos para personas con discapacidad.

COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES (en %)*

	2014	2013
Sanitas Seguros**	93,20	94,20
Sanitas Hospitales ***	99,67	99,60
Sanitas Dental	99,57	99,70
Sanitas Residencial	99,63	99,00
Fundación Sanitas	100,00	100,00
Corporativo****	68,01	NA

NA: No Aplica

* Proveedores con residencia fiscal en España.

** Incluye Sanitas Seguros, Grupo Bupa Sanitas y Sanitas Emisión en datos 2013.

A partir de 2014 sólo incluye datos de Sanitas Seguros y Sanitas Emisión.

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

**** Grupo Bupa Sanitas -BIOL.

NUEVAS HERRAMIENTAS PARA LOS MEDIADORES

Los más de 2.000 mediadores de Sanitas (básicamente, agentes, corredores y acuerdos de distribución) son también un colectivo de enlace clave para acceder a los clientes, ya que desempeñan una labor fundamental en la contratación y el mantenimiento de las pólizas. A todos ellos les proponemos una relación transparente, objetiva y ágil y les proporcionamos los medios para facilitar su labor comercial.

La herramienta fundamental que ponemos a su disposición es el Portal de Mediadores, que se perfeccionó en 2014 con nuevas funcionalidades para mejorar la gestión

PORTAL DE MEDIADORES

	2014	2013	2012
Usuarios totales	4.600	3.500	n.d
Usuarios nuevos	606	805	n.d
Número de visitas	220.400	125.000	
Número de páginas vistas	2.724.000	352.000	
Número de descargas mensuales de documentación	31.400	20.000	
Tiempo prometido invertido	14,44	5,12	
Número de altas a través del portal	52.510	74.489	15.080
% altas a través del portal vs. total altas canal mediado	73	58	16

de los clientes. Hasta la renovación de sus contenidos, el portal ofrecía información sobre la contratación y la atención al cliente. Ahora, además, nuestros mediadores disponen de un instrumento ágil para facilitar su captación y fidelización, a través de dos funcionalidades:

- **La agenda comercial.** Permite revisar tareas, crear altas de clientes potenciales y asignar oportunidades. Los presupuestos que genera incluyen, además de la cotización, toda la información que necesitan los clientes sobre coberturas y beneficios.
- **El cuadro de mando.** Facilita el análisis de datos de la actividad comercial para mejorar el proceso de toma de decisiones. Incluye indicadores de gestión, cuadros comparativos y gráficos de evolución.

Estas mejoras fueron bien acogidas por el colectivo. La actividad del portal se disparó en 2014, con tasas de crecimiento muy altas en número de visitas, páginas vistas, descargas y tiempo de utilización.



El valor de nuestra marca

La fortaleza de nuestra marca

2014 fue un año excelente para la imagen de Sanitas. Somos una marca ampliamente reconocida y tenemos la mejor reputación en nuestro sector. Como compañía líder en salud y bienestar, para nosotros es crucial proyectar mensajes de excelencia, calidad e innovación, con el fin de construir un proyecto ambicioso de crecimiento en beneficio de los clientes y de la sociedad en su conjunto.



SANITAS ES LA MARCA MÁS CONOCIDA DEL SECTOR

ÍNDICE DE RECONOCIMIENTO

(en porcentaje)

	Sanitas		Adeslas		Asisa		Mapfre Familiar		DKV	
	YTD 2014	YTD 2013	YTD 2014	YTD 2013	YTD 2014	YTD 2013	YTD 2014	YTD 2013	YTD 2014	YTD 2013
Espontánea	75,9	76,5	67,4	68,0	36,5	31,9	32,6	33,5	29,9	25,6
Sugerida	98,6	99,1	96,2	95,9	85,7	84,9	91,7	92,0	80,3	74,0

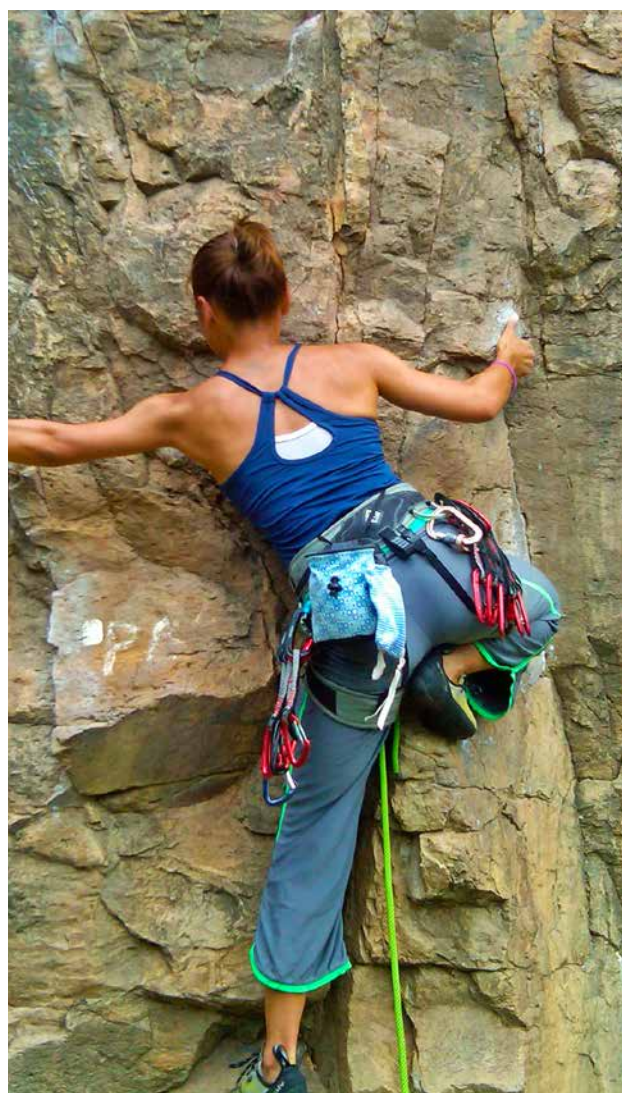
Fuente: Added value

La relación de certificaciones, galardones y reconocimientos conseguidos el año pasado es amplia (ver tabla adjunta). Entre ellos, sobresale el Telefónica Ability Awards, que premió a Sanitas por su trabajo a favor de la inclusión de las personas con discapacidad en la categoría de Compromiso y Liderazgo de la Alta Dirección. La compañía desarrolla esta labor desde una perspectiva global, a través de su Programa de Discapacidad. El programa trabaja en varias direcciones:

- La creación de productos y servicios específicos para las personas con discapacidad, como Sanitas Accesible Lesión Medular y Sanitas Accesible Síndrome de Down.
- La accesibilidad de toda su red de hospitales y centros médicos, que está adaptada a las necesidades reales de las personas con discapacidad.
- La aportación al conocimiento y especialización en medicina deportiva para deportistas de élite con discapacidad, como proveedor médico oficial del Equipo Paralímpico Español desde el año 2006.

El galardón supone asimismo un reconocimiento a la labor de la Fundación

La marca Sanitas es la más conocida dentro del área de los servicios de salud. Al igual que en años anteriores, en 2014 registró los índices de reconocimiento espontáneo y sugerido más altos entre las aseguradoras del sector, y con notable diferencia respecto a sus principales competidores. Tres de cada cuatro encuestados reconocían la marca de manera espontánea, mientras la práctica totalidad de ellos lo hacían cuando se les sugería a través de imágenes o logotipos.



Sanitas durante los últimos cinco años a favor del deporte inclusivo para niños con y sin discapacidad. Sanitas ya fue ganadora de la primera edición de estos premios, en 2011, en la categoría de Accesibilidad, por sus esfuerzos en favor del diseño accesible a través de la Red Sanitas Accesible, que englobaba a 52 hospitales, centros multiespecialidad y clínicas dentales.

Otra de las estrategias para reforzar nuestra marca es conseguir que la gente esté encantada de trabajar con nosotros. Creemos que ese objetivo beneficia a los empleados, a los clientes y a la propia compañía y por eso estamos comprometidos con el objetivo de ser un empleador de referencia.

Gracias a ese esfuerzo, Sanitas recibió el certificado Top Employers España 2014, que reconoce la excelencia en las condiciones laborales. Además, en 2015, ocupamos la posición 30 en el ranking general de empresas de mayor reputación del país elaborado por Merco, un avance de 4 posiciones respecto al año anterior y la revista *Actualidad Económica* nos incluyó en la lista de mejores empresas para trabajar en España en el puesto 23 entre las compañías españolas más deseadas del mercado laboral. La revista destaca especialmente el buen ambiente de trabajo, así como el catálogo de medidas de conciliación de la vida laboral y familiar. Por otra parte, Seguroempleo nos concedió el Premio al Apoyo de los Nuevos Emprendedores, una de nuestras grandes apuestas durante el pasado año. Nuestra buena imagen como empleador de referencia también se reflejó en el mercado

latinoamericano. Bupa Chile recibió en 2014 el reconocimiento Great Place to Work, que distingue a las mejores compañías para trabajar en América Latina, que se ha revalidado en 2015.

Nuestros centros hospitalarios merecieron asimismo distintos reconocimientos por su calidad asistencial. El Hospital Universitario Sanitas La Moraleja consiguió el premio TOP 20 de Gestión Hospitalaria Global dentro de la categoría de centros privados de tamaño mediano, mientras los hospitales de Manises y Torrejón, que gestionamos en régimen de colaboración público-privada, obtuvieron el mismo galardón en la categoría de grandes centros públicos. Además, el Hospital de Torrejón ganó el premio TOP 20 en el área clínica de Cirugía Digestiva.

Las certificaciones son también una parte importante de nuestra política para proyectar una imagen de marca de calidad, ya que refuerzan nuestro compromiso con la mejora continua en nuestros procesos de gestión.

Los centros de Sanitas Hospitales estuvieron especialmente activos en este proceso, al conseguir, renovar o ampliar sus certificaciones en materia de calidad, medioambiente, gestión energética, accesibilidad y huella de carbono. Además, los hospitales y centros médicos de Sanitas lograron el certificado de Miembro de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, una iniciativa para promover la sostenibilidad y la salud ambiental en el sector.

En las páginas siguientes aparece la relación completa de certificaciones, premios y rankings.



CERTIFICADOS

HITO 2014	RESUMEN	ENTIDAD	OBJETIVO 2015
Sanitas Hospitales renueva y amplía sus certificaciones de Medioambiente	<p>4 nuevas certificaciones en ISO 14001 en:</p> <p>Hospital de Manises, Hospital de Torrejón, Centro Médico Milenium Zaragoza y Centro Médico Milenium A Coruña</p>	AENOR	<p>6 nuevas certificaciones: se amplía a 2 centros para Milenium Conde Duque, Milenium Imperial Tarraco.</p> <p>Hospital Manises: ampliación a 5 centros de Atención primaria</p>
Sanitas Hospitales renueva y amplía sus certificaciones de Calidad	<p>14 servicios/unidades en ISO 9001 en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hospital Sanitas CIMA: farmacia, mantenimiento y consultas externas. • Hospital de Torrejón: Diagnóstico por la imagen, farmacia, anatomía patológica, hospitalización a domicilio, esterilización, mantenimiento. • Hospital de Manises: urgencias pediátricas, bloque quirúrgico, diálisis, 1 centro de atención primaria, suministros. 	AENOR	<p>22 servicios/unidades en ISO 9001 en:</p> <p>Hospital Sanitas CIMA: hospitalización, bloque quirúrgico, bloque obstétrico y UCI.</p> <p>Hospital Universitario de Torrejón: amplía a hospitalización materno-infantil, pediátrica adultos; bloque quirúrgico y bloque obstétrico, UCI y Unidad de Cuidados neonatales; salas técnicas; Consultas externas; Salud mental y Centro de especialidades de Torrejón.</p> <p>Hospital Manises: ampliación a 4 centros de atención primaria, y las siguientes especialidades del Hospital: hospitalización, diagnóstico por la imagen, salas técnicas (endoscopias), consultas externas, farmacia, mantenimiento y admisión.</p>
Sanitas Hospitales consigue la certificación de la Gestión energética de sus edificios	Sanitas Hospitales consiguió la certificación ISO 50001 para el Hospital de Manises y el Hospital Universitario de Torrejón.	AENOR	Mantener el 100% de los certificados
Sanitas Hospitales consigue la certificación de su Huella de carbono	Sanitas Hospitales consiguió la certificación ISO 14064 para el Hospital de Torrejón y el Hospital de Manises.	AENOR	Virgen del Mar
Sanitas Hospitales amplía sus certificaciones de Accesibilidad Universal	La certificación de accesibilidad ISO 170001 se amplió a ocho centros: Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela, edificio C y D, Centro Milenium Las Rozas, Costa Rica, Zaragoza y A Coruña, Hospital de Manises y Hospital de Torrejón.	AENOR	Ampliación a Milenium Centre Mèdic Tarragona y Milenium Imperial Tarraco
Sanitas Hospitales se incorpora a la <i>Global Green and Healthy Hospitals Network</i>	Los hospitales y centros médicos de Sanitas han obtenido el certificado de Miembro de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, una iniciativa que busca promover a nivel global la sostenibilidad y salud ambiental en el sector.	Red Global de Hospitales Verdes y Saludables	Realizar al menos dos publicaciones en la web de Hospitales verdes



PREMIOS (1/2)

HITO 2014	PREMIO	ENTIDAD
COMPROMISO CON LA DISCAPACIDAD		
Sanitas recibe el Premio Telefónica Ability Award 2015 al compromiso de la Alta Dirección	Este prestigioso premio reconoce la labor hasta 2014 de Sanitas en materia de accesibilidad, selección, formación y desarrollo de productos y servicios dirigidos a las personas con discapacidad	Telefónica
La Fundación Sanitas recibe el Premio al Mejor Proyecto de Deporte Inclusivo por los Premios Deporte Integra 2014	Estos galardones reconocen aquellas actividades sociales empresariales que ayudan a la integración y premian la trayectoria profesional de deportistas a nivel internacional, junto a proyectos solidarios llevados a cabo por personajes relevantes de nuestra sociedad.	Fundación Integración Global
MARCA		
Sanitas, premio a la Generosidad de Marca	Los premios reconocen la capacidad de las marcas para generar y proyectar valor entre los consumidores. Sanitas es la más valorada en el sector de seguros de salud	Instituto Affinion

PREMIOS (2/2)

HITO 2014	PREMIO	ENTIDAD
CALIDAD ASISTENCIAL		
El Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, premio TOP 20 de Gestión Hospitalaria Global dentro de la categoría de centros hospitalarios privados de tamaño mediano	Se trata del cuarto año consecutivo que recibe este premio que destaca al hospital, entre los de su mismo nivel, como uno de los centros más eficientes y mejor valorados del país.	lasist
El Hospital de Manises, premio TOP 20 a la Gestión Hospitalaria Global en la categoría de grandes hospitales generales públicos.	Ha obtenido por segunda vez este premio	lasist
El Hospital Universitario de Torrejón, premio TOP 20 en Gestión Hospitalaria Global en la categoría de grandes hospitales generales públicos	Ha obtenido por segunda vez este premio	lasist
El Hospital Universitario de Torrejón, premio TOP 20 en el área clínica de Cirugía Digestiva.	Ha obtenido por segunda vez este premio	lasist
El Servicio de Promoción de la Salud, premio SEIS 2013	Sanitas y nuestro Servicio de Promoción de la Salud por la creación del CRM, una solución tecnológica de gestión enfocada al cuidado de la salud que permite desarrollar ágilmente servicios que se adaptan a las necesidades de salud de los pacientes.	Sociedad Española de Informática de la Salud
El doctor José Mir Pallardó, cirujano emérito del Hospital de Manises, premiado en el premio IX Certamen Médico de la Fundación del Colegio de Médicos de Valencia	Reconocimiento a toda una vida profesional	Fundación del Colegio de Médicos de Valencia.
Excelencia en el servicio al cliente		
Sanitas, mejor compañía aseguradora en Internet	Informe Capgemini sobre el sector asegurador en Internet	Capgemini
Sanitas Embarazo, en el top 10 de aplicaciones de salud en España	Informe sobre las mejores apps de salud en España	The App Date
MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR		
Sanitas, elegida empresa Top Employer España 2014	Sanitas ha recibido el certificado Top Employers España 2014 por tener unas condiciones laborales "excelentes". El Top Employers Institute certifica de forma global las condiciones excepcionales que las empresas ofrecen a sus trabajadores y que garantizan un desarrollo tanto personal como profesional del empleado	CRF Institute
Sanitas, Premio al Apoyo de los Nuevos Emprendedores	Premios al Empleo en el Sector del Seguro.	Segurempleo

RANKINGS

Nombre	Entidad emisora	Cualidades premiadas
MERCO Empresas	Merco	Sanitas es el líder en el ranking sectorial de asistencia sanitaria por octavo año consecutivo. Además, ocupa la posición 34 en el ranking general de empresas de mayor reputación del país y avanza tres posiciones respecto al año anterior.
MERCO Responsables	Merco	Sanitas ocupa la posición 34 en las empresas más responsables del país.
MERCO Personas	Merco	Sanitas ocupa la posición 26 entre las mejores empresas mejores para trabajar en España.
MRS: Monitor de Reputación Sanitaria	Merco	Sanitas, mejor aseguradora de Salud. El Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela y el Hospital Universitario Sanitas La Moraleja ocuparon los puestos 6º y 7º en el ranking de mejores hospitales privados. El Hospital de Manises y el Hospital Universitario de Torrejón, entre los 50 mejores hospitales públicos de España (puestos 26 y 33 respectivamente). También nuestros profesionales ocupan posiciones destacadas en el ranking de los mejores especialistas: a) Cardiología: Dr. Brugadas, Cardiología en el Hospital de Manises y el Hospital Sanitas CIMA (2ª posición), el Dr. Macaya, en el Hospital Sanitas La Moraleja (3ª posición) y el Dr. Zamorano, del Milenium Centro Médico Conde Duque (6ª posición). b) Traumatología: Dr. González, del Hospital Universitario Sanitas La Moraleja (9ª posición). c) Aparato Digestivo: Dr. Albillos, del Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela (2ª posición).
Best Workplaces	Great Place to Work	Bupa Chile ha sido reconocida como una de las compañías mejores para trabajar en América Latina.
Mejores empresas para trabajar	Actualidad Económica	Sanitas, la mejor compañía en la categoría de Ambiente, ocupa el puesto 23 y es quinta en el sector de Seguros.





Excelencia en la colaboración público-privada

Juntos para mejorar la sanidad

La sanidad es una y mejorarla requiere el esfuerzo de todos. El sector público y el sector privado deben cooperar para que el sistema sanitario español resuelva sus múltiples desafíos y sea accesible y de calidad. Con ese objetivo, Sanitas apuesta por una visión integral de la sanidad y apoya la colaboración público-privada para garantizar la sostenibilidad del sistema.

LA IMPORTANCIA DE LA SANIDAD PRIVADA

El sistema sanitario español, como el de otros países de nuestro entorno, está sometido a intensas presiones. Estos son los factores más importantes que condicionan el actual modelo:

- El crecimiento de los costes de producción, en especial los relacionados con los avances tecnológicos en el campo de la medicina.
- El envejecimiento de la población, en tanto en cuanto está provocando un incremento de las enfermedades crónicas, que exigen una atención especial.
- Las restricciones presupuestarias provocadas por la crisis económica y el consecuente deterioro de la sanidad pública
- Las demandas de los ciudadanos, que reclaman servicios asistenciales de alta calidad.

¿Cómo encajan entre sí todas esas piezas que configuran la compleja realidad de la sanidad en España? En Sanitas creemos que el sector privado puede ayudar a resolver el rompecabezas. Por un lado, la sanidad privada contribuye a mejorar la calidad asistencial de todos los ciudadanos, aportando la financiación necesaria y ayudando a mantener la cartera de servicios con un menor gasto per cápita. Por otra parte, los proyectos de colaboración público-privada (en los que la financiación, la propiedad y el control siguen en manos del sector público, mientras que la gestión es privada) ayudan también a mejorar la eficiencia del sistema. Sanitas gestiona, de acuerdo con este modelo y en régimen de concesión, el Hospital de Manises (Valencia), que se inauguró en 2009, y el Hospital Universitario de Torrejón (Madrid), desde diciembre de 2012. La gestión de Sanitas se ha orientado en los últimos

ejercicios a mejorar sus servicios, a incorporar tecnología y profesionales médicos de primer nivel y, en definitiva, a apostar por la excelencia en todas sus actividades.

Los resultados de esa gestión son positivos. Las listas de espera se han reducido y Los índices de satisfacción y de recomendación de los pacientes de los dos hospitales se



sitúan en niveles muy elevados. Ambos centros sanitarios figuran en posiciones destacadas en las evaluaciones comparativas que se realizan periódicamente sobre el rendimiento hospitalario, tanto por parte de las administraciones públicas como de organizaciones independientes. La respuesta por parte de los ciudadanos es también favorable, y ambos hospitales atraen a pacientes que están fuera de su área de cobertura geográfica, lo cual acredita la elevada calidad de sus servicios.

En 2014, la consultora lasist, que concede anualmente los premios Hospitales TOP 20, reconoció el trabajo realizado en el Hospital de Manises con el galardón a la gestión hospitalaria global, dentro de la categoría de grandes hospitales generales públicos. El Hospital Universitario de Torrejón también recibió dos premios: en gestión hospitalaria global, asimismo en la categoría de grandes hospitales generales públicos, y en el área clínica de Cirugía Digestiva.

MANISES, UN PROYECTO INTEGRADO

Manises es mucho más que un hospital. Se trata de un proyecto integrado, que cubre tanto la atención hospitalaria propiamente dicha (a través del hospital general, que cuenta con 418 camas) como gestiona también la asistencia sanitaria primaria (dispone de diez centros de salud y diez consultorios), dos centros de especialidades y un hospital para pacientes crónicos. El acuerdo de concesión establece que el Gobierno autonómico paga una cantidad por habitante de la zona asignada, mientras Sanitas se compromete a ofrecer una asistencia sanitaria completa y de calidad. Los residentes en el área de cobertura tienen capacidad de elección de hospital.

DEPARTAMENTO DE SALUD DE MANISES (*)

	2014	2013	2012
Satisfacción de hospital (sobre 10)	8,04	8,17	8,15
Quejas	803	929	1.118
Agradecimientos	941	438	302

* Engloba Hospital de Manises, Hospital de Atención a Crónicos y Larga Estancia de Mislata, Centro de Especialidades de Aldaya, Centro de Especialidades de Mislata y de Atención Primaria de cada uno de los Centros de Salud.

La experiencia del Departamento de Salud de Manises demuestra que sus servicios, que benefician a una población de aproximadamente 195.000 personas residentes en 14 municipios de la provincia de Valencia, ofrecen importantes ventajas. Son las siguientes:

- **Mejor asistencia sanitaria.** La integración de los tres niveles de atención sanitaria (primaria, especializada y de larga duración) tiene grandes ventajas para el paciente, ya que garantiza una asistencia continuada, sin las disfunciones ni las duplicidades que se pueden producir en otros modelos. El diagnóstico, tratamiento, cuidado, rehabilitación y promoción de la salud se alinean de acuerdo con las necesidades de los usuarios. Como consecuencia de ello, el índice de satisfacción en 2014 se situó en 8,04 sobre 10, el número de quejas disminuyó un 13,6% y los agradecimientos aumentaron un 115%.
- **Incentivos apropiados.** El sistema se basa en el coste por habitante (no en el volumen de servicios), y por tanto incentiva la realización de programas de prevención y que se dediquen recursos a la inversión y la innovación para conseguir una atención sanitaria de alta calidad, ya que de esta manera los costes futuros de asistencia serán menores. Así, por ejemplo, en 2014 se puso en marcha la Unidad de Litotricia, con una inversión cercana a los 300.000 euros, que refuerza la oferta del servicio de urología

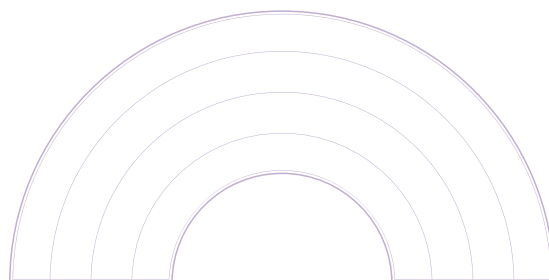




del hospital. La nueva unidad permite un tratamiento integral, más rápido, más eficaz y menos invasivo a los pacientes afectados por litiasis urinaria. En la misma línea, el hospital de Manises compró en el primer trimestre de 2015 un nuevo TAC (Tomografía Axial Computarizada) de última generación, que permite la realización de estudios avanzados de diagnóstico por imagen en enfermos oncológicos, vasculares y cardíacos. El nuevo aparato de TAC es más preciso que los de anteriores versiones y reduce un 40% la dosis de radiación para el paciente. Ha representado una inversión de casi medio millón de euros.

- **Mayor accesibilidad para el usuario.** El tiempo de espera para una cita con un especialista en el Hospital de Manises o para ser operado está muy por debajo del promedio a nivel nacional. La modernización de los procedimientos de gestión y la mayor eficiencia en la asignación horaria de los servicios han permitido mejorar este indicador básico.
- **Costes económicos menores y predecibles.** El coste per cápita de los hospitales de la Comunidad de Valencia que funcionan en régimen de colaboración público-privada (cinco centros sobre un total de 24) es inferior en más de un 30% al de los gestionados por el sector público, según estimaciones realizadas por la Conselleria de Sanitat de la Comunidad Valenciana*. Además, el modelo es mucho más predecible, ya que el pago per cápita se actualiza anualmente con el incremento del presupuesto de salud del Gobierno autonómico.

* Fuente: Artículo Eficiencia de las Concesiones Administrativas Sanitarias de la Comunidad Valenciana. Cálculos realizados hasta 2010.



TORREJÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN

El Hospital Universitario de Torrejón es el segundo proyecto de colaboración público-privada que desarrolla Sanitas. La compañía adquirió a finales de 2012 el 50% de las acciones de la sociedad gestora y desde entonces se responsabiliza de su actividad en régimen de concesión administrativa.

El hospital, que fue inaugurado en septiembre de 2011, cubre la atención sanitaria de una población de 138.000 personas en el denominado Corredor del Henares (las localidades madrileñas de Ajalvir, Daganzo, Fresno de Torote, Torrejón de Ardoz y Ribatejada). Cuenta con 301 camas, 10 quirófanos, 16 puestos de diálisis, ocho paritorios, 20 puestos de centro de día, 83 puestos de atención de urgencias y una completa oferta de servicios para resolver las necesidades asistenciales de los habitantes de la zona. Además del hospital, dispone de un centro de especialidades, siete centros de salud y cuatro consultorios.

En 2014, todos los indicadores de asistencia (hospitalizaciones, consultas, intervenciones quirúrgicas, partos...) registraron significativas tasas de incremento. Es especialmente llamativo el fuerte ritmo de crecimiento de los pacientes que residen fuera del ámbito geográfico del hospital y que hicieron uso del derecho a libre elección, en especial en los partos y en las cirugías.



Durante su corta trayectoria, Torrejón se ha labrado un prestigio como centro de servicios sanitarios de alta calidad, que se refleja en indicadores como el bajo índice de mortalidad, el número de días de hospitalización o el ratio de cesáreas. El hospital ha puesto en marcha iniciativas innovadoras como el programa de cirugía sin sangre, el diagnóstico del cáncer de mama en tres horas o el proyecto para humanizar los cuidados críticos, que recibió el premio a la Mejor Idea de la Sanidad 2014 concedido por Diario Médico.

Además, durante el ejercicio de 2014 el hospital inauguró su Centro de Oncología Radioterápica, uno de los más avanzados de España en la lucha contra el cáncer. El centro cuenta con dos bunkers de tratamiento que están dotados con tecnología de vanguardia, como un equipo de tomoterapia que permite ajustar el tratamiento radioterápico en el mismo momento en el que se está realizando, gracias a que el acelerador lineal gira 360º alrededor del paciente. Además, el centro es ampliable según las necesidades asistenciales.

El Hospital Universitario de Torrejón es también pionero en el desarrollo de su programa de Escuela de Pacientes, una iniciativa que quiere consolidar la relación del centro con la población a la que asiste. El programa incluye talleres, sesiones formativas, jornadas y otras actividades, que tienen lugar tanto en las instalaciones del hospital como fuera de él. El abanico de especialidades es muy amplio: maternidad, oncología, riesgo vascular, dermatología, salud mental, enfermedades degenerativas, nutrición, tabaquismo, etc. El número de pacientes que participaron en 2014 en las actividades de la escuela fue de 18.477, es decir, un 37,4% más que el año anterior.

HOSPITAL DE TORREJÓN

	2014	2013	2012
Recomendación hospital a otros pacientes	40,2	96,7	94,6
Satisfacción de hospital*	8,50	94,6	94,6
Quejas	877	451	352
Agradecimientos	363	313	250

* Cambio criterio de valoración en 2014 (base 10).

Nuestra estrategia de sostenibilidad

Motor de innovación y crecimiento

Retos como el envejecimiento, el aumento de enfermedades crónicas y el cambio climático inciden en la salud y en la calidad de vida de las personas. En Sanitas, damos respuesta a esos desafíos a través de nuestra estrategia de sostenibilidad, que tiene un doble propósito: ayudar a que las personas tengan hábitos de vida saludables y reducir el impacto de nuestra actividad en el medioambiente. Los resultados en 2014 superan ampliamente los objetivos marcados.



UNA INICIATIVA ESTRATÉGICA

En Sanitas entendemos que la responsabilidad social es parte fundamental de nuestra estrategia de negocio, ya que refuerza nuestra legitimidad en el sector de salud y bienestar, mejora nuestra reputación y nos sirve de motor de innovación y crecimiento. Como tal iniciativa estratégica, la responsabilidad social se enmarca dentro de los objetivos de más alto nivel de la compañía y está sometida al control del Comité de Dirección, que es el órgano que aprueba y revisa la estrategia periódicamente.

Año a año, la estrategia de sostenibilidad se configura en torno a una ambiciosa agenda de proyectos concretos que cada unidad de negocio y cada área funcional han de desarrollar con arreglo a criterios de diferenciación, eficiencia en la gestión y reconocimiento. En las tablas adjuntas podemos observar sendos resúmenes de los programas de 2014 y 2015.



AGENDA RSC 2014, LOGROS

Diferenciación y competitividad	Gestión interna eficiente	Apoyo y reconocimiento
<p>1. Excelencia en la gestión: sistema de gestión ética en hospitales públicos: Hospital de Manises y Hospital de Torrejón - trabajos previos realizados para certificación SGE:21 de Forética</p> <p>2. Liderazgo en atención a la demencia: 1.104 empleados formados, 15.477 residentes en programa de envejecimiento activo, 280 familiares en encuentros con familias</p> <p>3. Sanitas Smile: 2.685 empleados participantes y 996 empleados en pilar ejercicio físico</p> <p>4. Mejora de salud y bienestar de la población: 199.000 personas con Apps de Salud, 2.900.000 interacciones en RRSS, 4.600.000 visitas únicas a contenidos salud web, 8 Healthy Chats</p>	<p>Reducción de la huella de carbono</p> <p>5. 100% certificaciones ISO 14001, 14064 y 50001 en hospitales de colaboración público-privada</p> <p>6. Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios, parte de la red de Hospitales Verdes y Saludables</p> <p>7. 100% nuevas aperturas de las clínicas dentales en 2014 como <i>Green Dental Centers</i></p> <p>8. 100% certificación ISO 14001 en Sanitas Residencial Bonaire y reducción de carbono acumulada del 28% desde 2009 en Sanitas Residencial</p> <p>9. Reducción de uso de papel en comunicaciones con clientes: 139.000 clientes en copago online y 114.000 clientes en reembolsos online</p> <p>10. 100% implementación del programa piloto de reducción de consumos en los PCs</p> <p>Calidad asistencial</p> <p>11. +13 centros/unidades ISO 9001 en calidad y +8 centros en ISO 17001 en accesibilidad</p> <p>Cadena de valor</p> <p>12. Inclusión baremos de RSC en concursos de compras</p>	<p>Educación sanitaria/Cooperación sanitaria</p> <p>13. 7.100 personas en el área del hospital de Manises y 18.400 en Torrejón en programas de educación sanitaria</p> <p>14. 1.584 personas participantes em programas de salud bucodental en colegios</p> <p>15. 450 personas recibieron formación en salud en colegios y 237 en Alzheimer por la Dirección Ejecutiva Médica de Sanitas</p> <p>16. 12.285 personas participaron en los programas de cooperación con la comunidad de Sanitas Residencial (comedores sociales)</p> <p>Cooperación en salud</p> <p>17. 750 personas diagnosticadas y 12 cirugías en Pasillo Verde Nador +1 intervención en Pasillo Verde Senegal en CIMA</p> <p>Promoción de hábitos saludables de vida</p> <p>18. 40.500 personas en las carreras populares promovidas por Sanitas</p> <p>Salud en la base de la pirámide</p> <p>19. Trabajos avanzados en salud en la base de la pirámide en América Latina</p>

AGENDA RSC 2015, OBJETIVOS

Diferenciación y competitividad	Gestión interna eficiente	Apoyo y reconocimiento
<p>1. Buen gobierno corporativo: Hospital de Manises, obtener el certificado en el Sistema de Gestión Responsable SGE:21. En el Hospital Universitario de Torrejón, realizar la auditoría interna de la SGE:21, Transparencia y claridad en Seguros: refuerzo de la transparencia y claridad mediante una acción concreta, Estudio implantación política corporativa de non-revolving doors en el Código de Conducta de la compañía</p> <p>2. Liderazgo en atención a la demencia: 1.200 empleados formados, 17,00 residentes en envejecimiento activo, 350 familiares en encuentros sobre demencia</p> <p>3. Sanitas Smile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2.750 empleados participantes y 1.000 en el pilar del ejercicio físico • Implementación del programa Sanitas Smile en Bupa Chile <p>4. Mejor lugar para trabajar: Impulso del Programa Sanitas Discapacidad, Impulso del voluntariado corporativo</p> <p>5. Mejora de salud y bienestar de la población: Nuevas Apps de Salud e incremento respecto al 2014 de interacciones en RRSS, visitas únicas a contenidos salud en web y Healthy Chats</p>	<p>Reducción de la huella de carbono</p> <p>6. Integración paulatina en el alcance de huella de carbono de las instalaciones de Bupa Chile</p> <p>7. Trabajo con las unidades de negocio en reducción de huella de carbono, ambición de ser neutrales en huella de carbono en 2020</p> <p>8. Ampliación certificaciones ISO 14001, ISO 14064 e ISO 50001 en la unidad de Sanitas Hospitales</p> <p>9. Reducción del papel en comunicaciones con clientes: aumento de clientes en copago online y de clientes en reembolsos online</p> <p>Calidad asistencial</p> <p>10. Ampliación y mantenimiento de certificaciones ISO 9001 en calidad y ISO 17001 en accesibilidad en las instalaciones de Sanitas Hospitales</p>	<p>Educación sanitaria/Cooperación sanitaria</p> <p>11. Continuación de los programas de educación en el Hospital de Torrejón y de Manises</p> <p>12. Formación en salud en colegios y en Alzheimer por la Dirección Ejecutiva Médica</p> <p>13. Incremento de asistentes en los comedores sociales en Sanitas Residencial</p> <p>Cooperación en salud</p> <p>14. Profundización en los Programas de Pasillo Verde Nador y Pasillo Verde Senegal</p> <p>Promoción de hábitos saludables de vida</p> <p>15. Aumento participantes en las carreras populares promovidas por Sanitas</p> <p>16. Lanzamiento web www.CuidarBien.es</p> <p>Salud en la base de la pirámide</p> <p>17. Accesibilidad a la salud: Análisis viabilidad piloto micro-seguros en Bupa Chile</p>

El desarrollo de la agenda de proyectos está dando resultados. Un claro ejemplo es Sanitas Smile, un programa que fomenta los hábitos de vida saludables entre los empleados de Sanitas y sus familias. Según un informe elaborado por la Universidad Europea, los participantes en Sanitas Smile mejoran claramente los indicadores de productividad (un 43,3% más) y absentismo (un 91,84% menos en el call center) entre los empleados participantes. Además, también mejoran claramente todos los marcadores de salud (peso, presión arterial, índice de masa corporal, porcentaje de grasa corporal y consumo máximo de oxígeno). También hay avances significativos en la reducción del impacto de nuestra actividad

en el medioambiente. El año pasado, Sanitas disminuyó su huella de carbono un 18% respecto a 2013, y un 66% acumulado desde 2009. Esta reducción se ha logrado por dos vías. Por un lado, en el cálculo de emisiones 2014 se han considerado nulas aquellas emisiones de las que se dispone de certificado de energía en origen 100% renovable, y por otro lado, la compañía ha realizado inversiones económicas con el fin de desarrollar proyectos de eficiencia energética tales como la instalación de fuentes de iluminación LED en oficinas, hospitales y clínicas dentales.

De esta manera, Sanitas da cumplimiento al compromiso medioambiental, definido



por Bupa, nuestro grupo matriz, de reducir a finales de 2015 un 20% nuestra huella de carbono (es decir, la cantidad de gases de efecto invernadero que se emiten derivadas de la actividad de la compañía) respecto al ejercicio base de 2009. A tal efecto, la cifra de emisiones está ajustada en función del incremento de la actividad y las instalaciones de Sanitas y de otras variables, de acuerdo con los criterios del Greenhouse Gas Protocol Standard, desarrollado por el Instituto Mundial de Recursos (WRI, por sus siglas en inglés) y el Consejo Mundial de Empresas sobre Desarrollo Sostenible (WBCSD, por sus siglas en inglés).

Estos avances se han hecho realidad gracias a la implementación de una política ambiental que se traduce en los siguientes compromisos:

- Mejora continua en el desempeño ambiental, a través de la implantación de un sistema de gestión que facilite la reducción de las emisiones de carbono. El programa registra las emisiones y el resto de los parámetros medioambientales, y comprueba periódicamente su eficacia.
- Cumplimiento de todos los requerimientos legales aplicables en materia medioambiental en los lugares donde se opere, así como de los estándares aprobados por Sanitas.
- Prevención y minimización de los impactos ambientales, mediante la máxima eficacia

energética y el consumo eficiente de recursos (agua, electricidad, gas, papel...). La promoción de las tecnologías apropiadas es clave para desarrollar este compromiso.

- Fomento de la concienciación y la sensibilización ambiental entre los trabajadores, los proveedores, los clientes y otros grupos de interés. Sanitas pondrá los medios adecuados para conseguirlo, y en especial dará preferencia a los proveedores que apliquen criterios ambientales coherentes con su política.
- Revisión anual de la estrategia y los objetivos de la política medioambiental para determinar posibles líneas de mejora y evaluar su cumplimiento

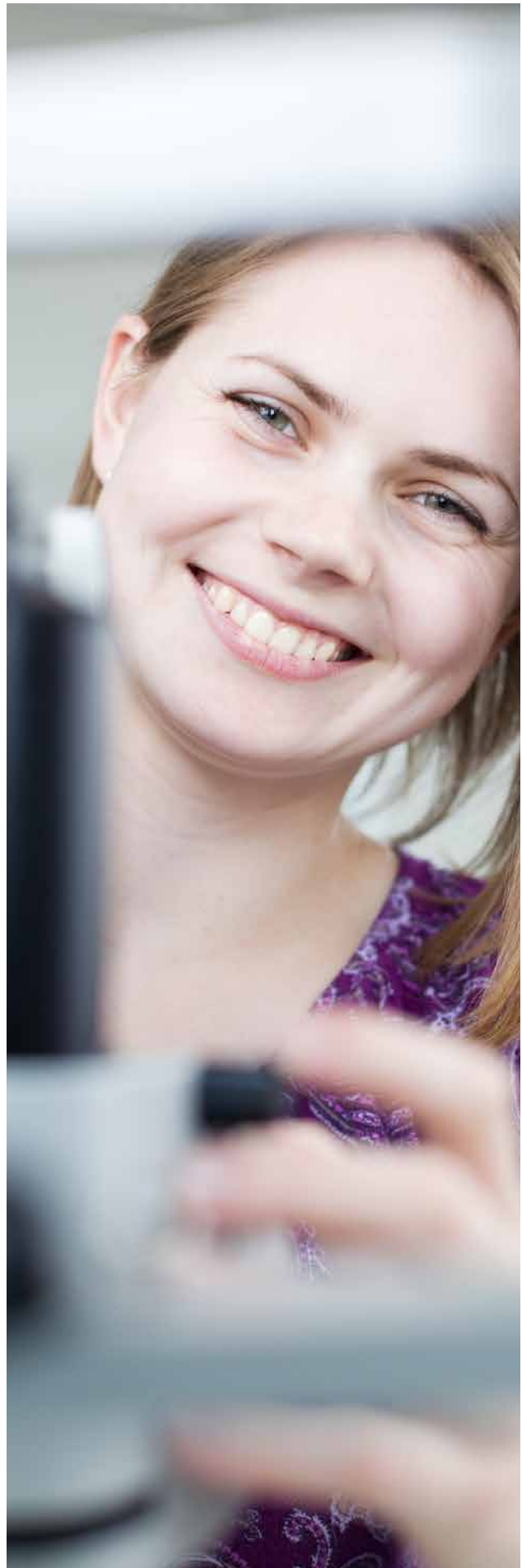
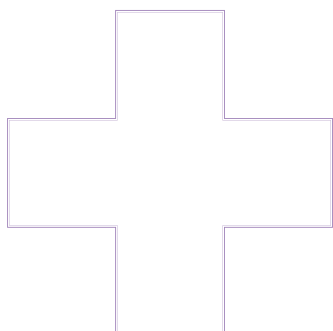


LOS EJEMPLOS DE MANISES Y LA SEDE CENTRAL

El Hospital de Manises, en Valencia, es un buen ejemplo de nuestros esfuerzos para reducir el impacto medioambiental de nuestras actividades. El centro puso en marcha un plan de gestión sostenible que hizo posible reducir un 8% su gasto energético durante 2014. Entre las acciones emprendidas reemplazar el sistema de iluminación del aparcamiento por tecnología LED y mejorar del rendimiento de la planta solar térmica. Además, se instaló un sistema de monitorización en tiempo real a fin de optimizar los principales consumos eléctricos del hospital y de los centros de salud y especialidades.

Con la puesta en marcha de estas acciones, el Hospital de Manises recibió diversas certificaciones en materia medioambiental, como la ISO 50001 de gestión energética y la ISO 14604 de la huella de carbono.

Otro de los programas llevados a cabo en 2014 para minimizar el impacto medioambiental fue la sustitución de la iluminación fluorescente en la sede central de la compañía, ubicada en Madrid. Se instalaron casi un millar de luminarias con tecnología LED, lo que permitió reducir el consumo de electricidad en un 60% y la emisión de CO² en más de 40 toneladas al año, además de mejorar el confort visual en los espacios de trabajo.

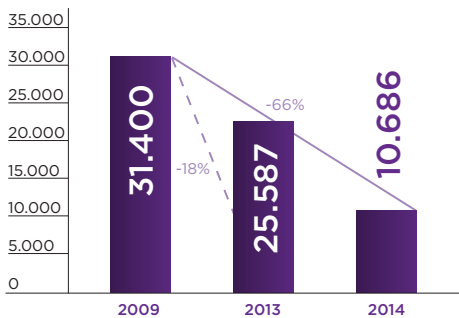


UN DESAFÍO IMPORTANTE

El reto es mantener los progresos en la huella de carbono durante 2015 y en años sucesivos. Teniendo en cuenta el fuerte crecimiento de nuestra actividad y de nuestra infraestructura en los últimos años, el desafío es importante, y sólo es posible abordarlo mediante la aplicación de continuas medidas de eficiencia energética, el uso de la última tecnología disponible y la máxima cooperación y sensibilización de todos los empleados de Sanitas. Con ese propósito, Bupa, el grupo matriz de Sanitas, ha creado un fondo de ahorro energético, que financia inversiones en sistemas de reducción de CO² por valor de 50 millones de libras esterlinas (alrededor de 70 millones de euros) entre todas sus divisiones en los ejercicios de 2014 y 2015 (25 millones de libras en cada uno).

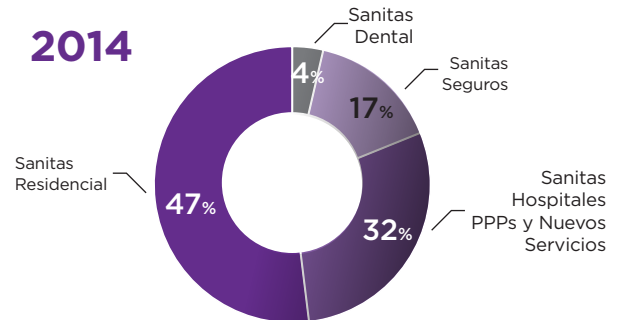
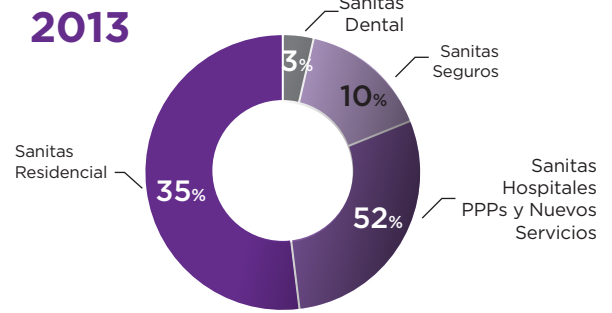
La reducción de emisiones en 2014 se debe a que se han considerado en los cálculos las emisiones verdes, es decir, emisiones con certificado de origen 100% renovable. Esto ha resultado en 15.000 ton de emisiones de CO² evitadas.

REDUCCIÓN HUELLA DE CARBONO 2009-2014 DE SANITAS (Tn CO₂*)

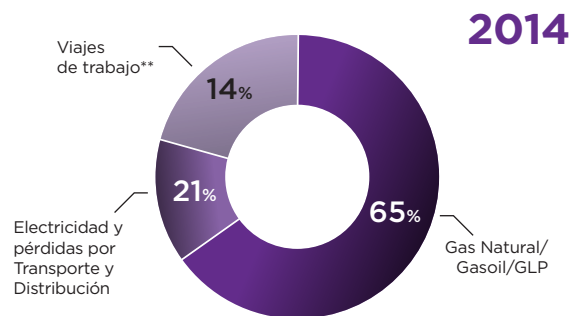
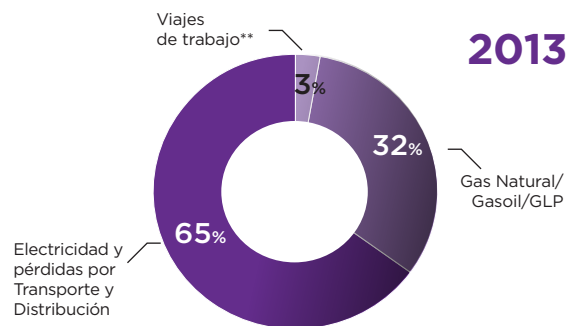


Fuente Bupa: La información relativa a la línea base que conforma el cálculo de la reducción de la huella de carbono de Sanitas fijada en 2009 ha sido excluida del alcance de revisión.

DISTRIBUCIÓN HUELLA DE CARBONO DE SANITAS* (en porcentaje)



COMPOSICIÓN HUELLA DE CARBONO DE SANITAS (en porcentaje)



* No se considera en la Huella de Carbono el Hospital de Torrejón ni el Hospital Virgen del Mar.

** El concepto viajes de trabajo incluye viajes en avión, tren, flota propia de vehículos y vehículos ajenos (en concepto de *renting*).

PROGRESOS EN LOS CONSUMOS

El uso racional de los recursos forma parte principal de nuestra política de compromiso con el medio ambiente. En 2014 se registraron ahorros muy significativos en el consumo de electricidad, con una disminución del 14,29% respecto al año anterior.



CONSUMO DE AGUA

(en metros cúbicos)

	2014	2013	2012
Hospital Universitario Sanitas La Moraleja	26.335	31.345	31.528
Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela	22.573	22.471	28.072
Hospital Sanitas CIMA	12.864	11.644	12.929
Hospital Virgen del Mar	6.012*	n.d.	n.d.
Hospital de Torrejón	52.492	n.d.	n.d.
Hospital de Manises	61.716	n.d.	n.d.
Sede Central**	18.422	16.348	13.924
Sanitas Residencial	310.004	315.655	320.000
Sanitas Emisión	863	841	1.399
Total	511.280	398.304	407.852

* Incluye consumo de septiembre a diciembre.

** No incluye consumo del edificio Elipse

n.d.- no disponible

CONSUMO DE ELECTRICIDAD

(en miles de Kwh)

	2014	2013	2012
Sanitas Seguros*	6.558	6.753	5.515
Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios	31.791	40.835	11.118
Sanitas Dental	2.979	2.544	n.d.
Sanitas Residencial	14.933	15.510	17.762
Total	56.261	65.642	34.395

* Incluye Sede Central, edificio Elipse y Sanitas Emisión

n.d.- no disponible

CONSUMO DE GAS NATURAL

(en miles de Kwh)

	2014	2013	2012
Sanitas Seguros*	741	647	638
Sanitas hospitales, PPPs y Nuevos Servicios	13.618	18.269	8.028
Sanitas Dental	n.a.	n.a.	n.a.
Sanitas Residencial	21.594	24.629	23.466
Total	35.953	43.545	32.132

* Incluye Sede Central, edificio Elipse y Sanitas Emisión

n.a. - no aplicable

AHORRO EN PAPEL, INVERSIÓN EN LA WEB

Otra vertiente de nuestra política de responsabilidad medioambiental es el ahorro de papel. Para ello, estamos reduciendo de manera progresiva, y de acuerdo con nuestros clientes, el número de guías impresas (de bienvenida a los nuevos clientes y de consulta del cuadro médico) y también el envío en papel de extractos trimestrales.

En 2014, solo un 3,4% de los clientes nuevos solicitaron la guía de consulta en papel, dadas las ventajas de recibir información sobre el cuadro médico de Sanitas a través de la web, donde está constantemente actualizado. En 2013 este porcentaje fue de 3,9%.

Asimismo, Sanitas ha orientado sus comunicaciones hacia el formato online. A los clientes de los que tenemos su dirección de

email les enviamos un correo electrónico para que supieran que pueden consultar su extracto de copago trimestral en la web Mi Sanitas. El 59% de clientes con copago recibieron este correo en 2014.

En el caso de aquellos clientes de los que no disponemos dirección de email, les remitimos una carta para recomendarles el uso del canal online. Gracias a este envío el 2,5% de los clientes contactados recondujeron sus consultas hacia la web.

Sin embargo, se mantiene la comunicación convencional en papel para aquellos clientes que lo solicitan expresamente o que por su edad sabemos que prefieren recibirlo en ese formato. El 28% de las comunicaciones de copago se realizaron en papel.

Sanitas invierte una parte sustancial del ahorro que suponen estas medidas en mejorar su página web y su servicio de atención al cliente, a fin de que los usuarios lo tengan más fácil para acceder a la información sobre el cuadro médico de la compañía, así como para tener un mayor control sobre sus pólizas, coberturas e historial médico.



ESFUERZO SOSTENIDO EN LOS HOSPITALES

Sanitas Hospitales amplió la certificación ISO 14001 de gestión ambiental al Hospital de Manises, al Hospital de Torrejón y a los centros médicos Milenium de Zaragoza y A Coruña. De esta manera, Sanitas Hospitales ratifica y refuerza su compromiso con la calidad y el medio ambiente para potenciar una gestión eficaz y eficiente de las personas, los procesos y los recursos, fomentando la innovación y la mejora permanente en beneficio de los clientes.

Los requisitos de la norma ISO 14001 exigen contar con un plan de gestión ambiental que ha de incluir objetivos, políticas para cumplirlos, responsabilidades definidas, actividades de formación del personal y un sistema para controlar cualquier cambio y avance que se realice.

Además, nuestra red de hospitales realizó en 2014 un esfuerzo sostenido en la gestión de los residuos. Esta labor fue especialmente visible en el caso del reciclaje de papel y cartón, con un aumento en el volumen global de material gestionado. También se registraron avances en determinados centros en residuos biosanitarios especiales y citotóxicos.



HOSPITAL UNIVERSITARIO SANITAS LA MORALEJA

	2014	2013	2012
Residuos biosanitarios especiales (Kg/índice de actividad)	0,016	0,015	0,014
Residuos citotóxicos (Kg/índice de actividad)	0,401	0,372	0,404
Reciclaje de cartón (en Kg)	44.139	32.754	27.309
Reciclaje de papel (en Kg)	6.520	7.877	5.851

HOSPITAL UNIVERSITARIO SANITAS LA ZARZUELA

	2014	2013	2012
Residuos biosanitarios especiales (Kg/índice de actividad)	0,031	0,030	0,046
Residuos citotóxicos (Kg/índice de actividad)	0,331	0,613	0,738
Reciclaje de cartón (en Kg)	43.218	45.880	40.863
Reciclaje de papel (en Kg)	3.056	4.000	4.769

HOSPITAL SANITAS CIMA

	2014	2013	2012
Residuos biosanitarios especiales (Kg/índice de actividad)	0,048	0,054	0,055
Residuos citotóxicos (en Kg)	503,5	322,7	312,6
Reciclaje de papel (en Kg)	6.423	8.649	4.811

HOSPITAL VIRGEN DEL MAR

	2014*
Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad)	59,9
Residuos citotóxicos (kg/Recepciones medicamentos citostáticos)	1,38
Reciclaje de papel (en Kg)	120

* Datos de septiembre a diciembre de 2014

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE TORREJÓN

	2014	2013
Residuos biosanitarios especiales (Kg/índice de actividad)	0,137	0,121
Residuos citotóxicos (Kg/índice de actividad)	0,317	0,284
Reciclaje de papel confidencial (en Kg)	8.050	6.762
Reciclaje de papel y cartón no confidencial (Kg)	48.190	47.158

HOSPITAL DE MANISES

	2014	2013
Residuos biosanitarios especiales (Kg/índice de actividad)	0,301	0,295
Residuos citotóxicos* (Kg/índice de actividad)	3,2	1,38
Reciclaje de cartón (en Kg)	69.160	64.900
Reciclaje de papel (en Kg)	11.545	20.565

*El dato 2013 ha sido recalculado [G4-22]



Fundación Sanitas

Cinco años de una apuesta integradora

La Fundación Sanitas centra su actividad en el fomento del deporte inclusivo como vía de integración social y mejora de la salud de las personas con discapacidad. En 2014 se cumplieron cinco años de este proyecto, que es nuestra apuesta para llegar a ser una sociedad más integradora, más solidaria y que respeta la diversidad. Además, la Fundación promueve otras actividades para promover el conocimiento médico, ayudar en proyectos solidarios y estar al lado de los cuidadores de las personas con demencia.

LA PROMOCIÓN DEL DEPORTE INCLUSIVO

El eje de la actividad de la Fundación Sanitas es la promoción del deporte inclusivo. Junto a diversas instituciones y organizaciones sociales y deportivas, contribuye a ofrecer a los niños con discapacidad las mismas posibilidades que a las demás personas de acceder a la educación física y, por tanto, de tener más salud y calidad de vida, disfrutar de ocio compartido e integrarse socialmente.

Con este propósito, la Fundación Sanitas promueve desde la escuela la educación física integrada entre personas con y sin discapacidad. Pensamos que la práctica deportiva conjunta es la mejor estrategia para mejorar la salud y la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Para desarrollar esa línea de trabajo creamos la Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo, en la que además de la Fundación participan socios como el Consejo Superior de Deportes, el Comité Paralímpico Español, el Ayuntamiento de Madrid, la Fundación ONCE, Telemadrid, la Fundación Real Madrid, el CERMI, Liberty Seguros, la Fundación Johan Cruyff o la Fundación También. Asimismo, pusimos en marcha junto a la Universidad Politécnica de Madrid el Centro de Estudios sobre Deporte Inclusivo (CEDI), con el fin de investigar y difundir los beneficios que la práctica deportiva tiene para las personas con discapacidad.

En 2014 se cumplieron cinco años de este proyecto, cuyos ámbitos de actuación son la investigación y el conocimiento, la formación y la implementación. El balance numérico de esta etapa es muy positivo:

- 37 tesis doctorales, máster y proyectos de investigación.
- 24 publicaciones en revistas científicas.

- Cerca de 8.500 profesores y alumnos formados en deporte inclusivo, un 11% del profesorado de la Comunidad de Madrid.
- 135 ponencias en congresos nacionales e internacionales.
- Cerca de 19.700 niños con y sin discapacidad participantes en actividades de deporte inclusivo, es decir, un 3% de los alumnos de la Comunidad de Madrid. Este radio de acción nos permitió llegar a un 25% del total de colegios de atención preferente de la Comunidad de Madrid.
- 15 federaciones inclusivas.
- Más de 2.600 impactos en los medios de comunicación.

Para conmemorar el quinto aniversario del proyecto, en 2014 publicamos un libro, “Si jugamos todos, ganamos todos”, en el que se recogen conversaciones con algunos de nuestros más ilustres embajadores del deporte inclusivo (Vicente del Bosque, Emilio Butragueño, Teresa Perales, entre otros) y un informe con la consultora McKinsey, que refleja el impacto y la transformación del deporte inclusivo en España en estos cinco últimos años.

La tradicional Semana del Deporte Inclusivo estuvo marcada en 2014 por la Marcha Ciclista por la Inclusión, un recorrido de 395 kilómetros en bici, dividido en cuatro etapas, que nos permitió llevar el mensaje de la inclusión a ciudades como Ponferrada, León, Palencia, Valladolid o Segovia. En la marcha participaron Perico Delgado y Oscar Pereiro, ganadores del Tour de Francia, y los ciclistas paralímpicos Raquel Acinas y Juanjo Méndez.

También son destacables los resultados de nuestra colaboración con Down España. A finales de 2014 lanzamos una campaña para promover el rugby inclusivo entre las personas con Síndrome de Down.

Además, fuimos los anfitriones del Congreso Europeo de Actividad Física Adaptada, (Eucapa 2014), al que asistieron 300 especialistas de más de 30 países y en el que intervinieron 25 ponentes internacionales de primera línea.

APOYO A LOS MÉDICOS JÓVENES MEJOR PREPARADOS

La Fundación Sanitas también promueve la generación de conocimiento a través del apoyo a los profesionales médicos mejor preparados, en particular a los jóvenes. La Fundación concede cada año el premio al mejor Médico Interno Residente (MIR) que se encuentra en su último año de residencia en un centro hospitalario.

Es el único galardón de estas características que se da en España y supone un reconocimiento a la aportación al sistema sanitario del modelo MIR, que se basa en la formación especializada de los médicos jóvenes en los centros hospitalarios y que tiene un gran prestigio a nivel internacional.

El premio en la edición de 2014 (la número 18 del galardón) fue para la doctora Carmen Olmos Blanco, especialista en Cardiología del Hospital Clínico San Carlos de Madrid. La galardonada, de 30 años, cuenta con una larga trayectoria científica. Es autora principal de cuatro libros y ha participado en 11 capítulos de otras publicaciones. Además, ha publicado 19 artículos científicos en las revistas médicas de mayor impacto en el área cardiovascular a nivel mundial.

La doctora Olmos fue también científico investigador visitante en el Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares (CNIC) y participó en el proyecto IDEA² Madrid, un programa del Consorcio Madrid-Massachusetts Institute of Technology M+Visión para la investigación en tecnología biomédica.

El jurado, integrado por representantes del Consejo Nacional de Especialidades en Ciencias de la Salud y de los Ministerios de Sanidad y Educación, también otorgó sendos accésit a los doctores Andrés Maldonado Morillo, cirujano plástico del Hospital Universitario de Getafe, y Alejandro Molina Leyva, dermatólogo del Hospital Universitario San Cecilio de Granada.

Al premio se presentaron 60 candidatos de 41 hospitales docentes de toda España.

Por otra parte, la Fundación Sanitas convocó en 2014 por primera vez el Premio a la Mejor Investigación en Enfermedades Cardiovasculares, cuyo objetivo es reconocer el espíritu investigador de los MIR que hayan publicado trabajos en el área de enfermedades cardiovasculares con aplicación potencial en la práctica clínica.

El galardonado fue el doctor Xavier Rosselló, cardiólogo del Hospital de la Santa Creu i Sant Pau de Barcelona, por un trabajo publicado en el American Journal of Medicine en noviembre de 2013. La investigación premiada es un estudio de casos y controles diseñado para mejorar el diagnóstico diferencial entre la pericarditis aguda y el infarto agudo de miocardio a través del electrocardiograma.

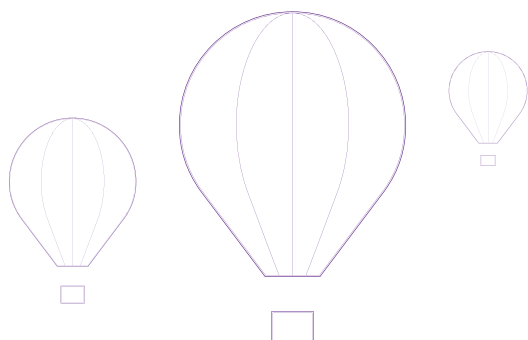


PROYECTOS QUE ILUSIONAN

La propuesta de la Fundación Sanitas para difundir el mensaje ilusionante de la inclusión deportiva se desarrollará en 2015 en torno a dos iniciativas:

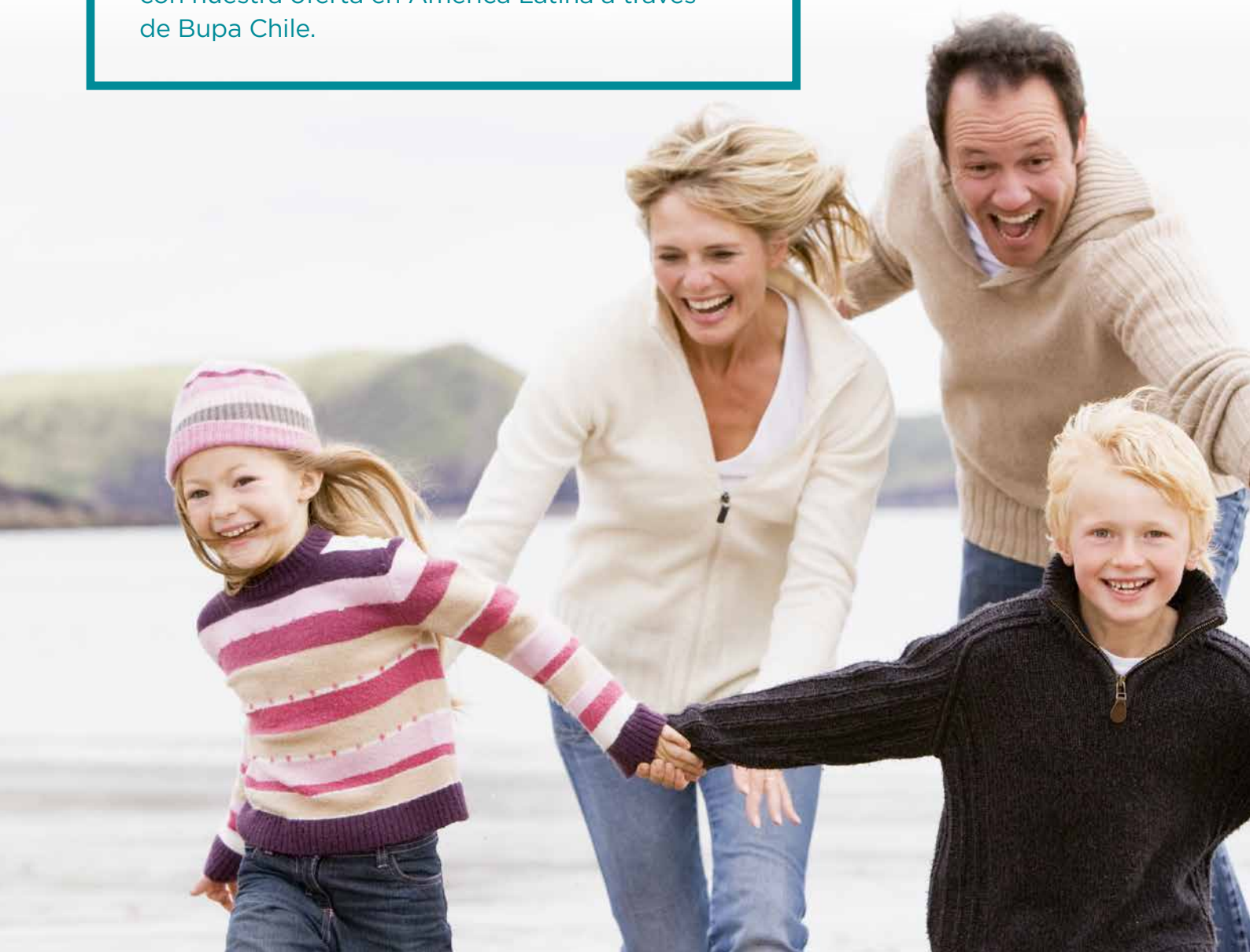
- La generación de una proposición no de Ley en colaboración con el CERMI para promover que el parlamento apoye la integración social de las personas con discapacidad también en al ámbito del deporte y la actividad física.
- El Torneo Fundación Sanitas por el Deporte Inclusivo. Será la primera competición inclusiva en la Comunidad de Madrid. En esta experiencia multideportiva participarán nuestros socios de referencia, como la Fundación Real Madrid, Down España, Fundación También, etc.

Por otra parte, en 2015 lanzamos la web www.cuidarbien.es, la primera y única plataforma en Internet para cuidadores de personas con Alzheimer y otras demencias en España. La web ofrece consejos de alta calidad y gratuitos para las alrededor de 4 millones de cuidadores que afrontan esta compleja enfermedad. Asimismo, en 2015 nos proponemos reforzar la actividad del Pasillo Verde Nador-Madrid, un proyecto de cooperación que realizamos en colaboración con la Fundación Adeltas para diagnosticar, tratar e intervenir quirúrgicamente a niños con afecciones cardíacas de familias sin recursos de la zona de Nador (Marruecos).



Un modelo integrado de salud y bienestar

El mundo está cambiando. Las necesidades en la salud de la gente, también. Nuestra respuesta a esos cambios es ofrecer un modelo integrado de salud y bienestar, que se define por la excelencia y la innovación asistencial, la flexibilidad de nuestros productos de seguros, la atención a las personas mayores y la accesibilidad de los cuidados bucodentales. El modelo se completa con nuestra oferta en América Latina a través de Bupa Chile.





Sanitas Hospitales

Innovación y calidad asistencial

El cliente manda cada vez más. La tecnología digital ha transformado radicalmente la cantidad y la calidad de la información que recibe y ha incrementado sus expectativas de recibir una asistencia sanitaria personalizada y accesible. El crecimiento de las enfermedades crónicas también está cambiando las necesidades del cliente. En Sanitas respondemos a estos desafíos con la mejora continua de nuestra oferta asistencial.

NUEVOS DESAFÍOS PARA EL SISTEMA DE SALUD

La demanda de cuidados sanitarios no deja de evolucionar. Los hábitos poco saludables y las enfermedades asociadas al envejecimiento de la población están contribuyendo al aumento de las dolencias de larga duración, como la diabetes, el cáncer, la demencia o los problemas del corazón. En conjunto, la naturaleza cambiante de las enfermedades de nuestro

tiempo supone nuevos desafíos para los sistemas de provisión de salud. La propuesta de Sanitas para hacerles frente es la búsqueda de la excelencia y de la mejora de sus servicios. En ese empeño permanente, las prioridades de la compañía son la innovación, la inversión y la calidad asistencial.

LA INNOVACIÓN

La innovación asistencial y sanitaria se materializa en la creación de unidades médicas y en la incorporación de tecnología de vanguardia y tratamientos novedosos de salud y bienestar. Estas fueron algunas de las principales novedades en 2014:

- **Nueva Unidad de Obstetricia y Neonatología del Hospital Sanitas CIMA, de Barcelona.** Cuenta con tres salas de partos, un quirófano para cesáreas de urgencia, UCI neonatal 24 horas con zona de lactancia y siete habitaciones individuales. La unidad incorpora además servicios exclusivos para los padres, como la conservación de células madre de cordón umbilical, test genético prenatal no invasivo que permite detectar anomalías cromosómicas durante la gestación, determinación del sexo sin necesidad de obtener una muestra del feto y test de paternidad. Asimismo, están disponibles diferentes tipos de alumbramiento, incluido el parto humanizado, con una atención individual en función de las necesidades de cada mujer.
- **Apertura del Centro de Radiodiagnóstico en el Hospital Sanitas CIMA, de Barcelona.** El hospital reforzó su servicio con la adquisición de un equipo de Tomografía Axial Computarizada (TAC) de última generación. El nuevo equipo de 128 cortes o imágenes sustituyó al TAC de 16 cortes, lo que supone un notable salto de calidad, y permite la realización de un mayor abanico de pruebas diagnósticas, incluyendo el TAC cardíaco. Además, reduce la radiación y es mucho más rápido que el convencional en la realización de exploraciones. El Hospital de Manises, de Valencia, compró en el primer trimestre de 2015 un aparataje de diagnóstico similar por un valor de casi medio millón de euros.
- **El nuevo Centro de Oncología Radioterápica del Hospital Universitario de Torrejón, de Madrid.** Es uno de los más avanzados de España en la especialidad. Tiene dos bunkers de tratamiento que están dotados con tecnología de vanguardia. El centro está atendido por 27 profesionales especializados. Entre ellos, cinco médicos, tres radiofísicos, diez técnicos y cuatro auxiliares, así como personal administrativo. La previsión de actividad es que permita responder a las necesidades de tratamiento de alrededor de 850 personas al año. Además, sus instalaciones son ampliables según la demanda asistencial.
- **Nueva Unidad de Ictus del Hospital Universitario de Torrejón, de Madrid.** Dispone de cuatro habitaciones de hospitalización para la atención y monitorización de pacientes que sufren un ictus. El hospital tiene una guardia permanente de Neurología para garantizar la atención urgente y continuada del ictus, una patología en la que el tratamiento es más eficaz si se administra inmediatamente después del inicio de los síntomas y su efectividad declina a medida que transcurre el tiempo.



- **Nueva Unidad de Litotricia del Hospital de Manises, de Valencia.** Permite un tratamiento no invasivo de los cálculos renales. La litotricia extracorpórea es un procedimiento que usa la tecnología de las ondas de choque para fragmentar las piedras que se forman en el riñón y los uréteres. Las ondas de choque reducen las piedras a polvo, que puede ser expulsado por vía urinaria sin ningún dolor. Se trata de un tratamiento integral, rápido, de mayor eficacia y que no requiere el ingreso del paciente.

- **Técnica de reducción del volumen pulmonar por broncoscopia para el tratamiento del enfisema pulmonar avanzado.** Sanitas Hospitales incorporó esta técnica endoscópica, de reciente implantación, para su aplicación en el servicio de Neumología del Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela. El procedimiento, que es mínimamente invasivo, consiste en eliminar las áreas más afectadas del pulmón que impiden la normal exhalación del aire por parte del paciente, reduciendo así la sensación de ahogamiento. Hasta ahora, la reducción del volumen se realizaba mediante cirugía torácica.

- **Incorporación del doctor Brugada al Servicio de Cardiología del Hospital de Manises.** Josep Brugada, experto mundial en el tratamiento y detección de arritmias cardíacas, se incorporó al centro valenciano junto a su equipo de especialistas para asesorar en el desarrollo de nuevas técnicas de alta complejidad. Descubridor de un síndrome asociado a la muerte súbita, Brugada cuenta con una amplia experiencia en cardiología pediátrica y deportiva. El hospital refuerza así su Servicio de Cardiología, que ampliará los tratamientos para la fibrilación auricular y las arritmias complejas.

- **Nueva Unidad de Medicina del Deporte, en el Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, de Madrid.** La puesta en marcha de la primera unidad de estas características en la compañía es una clara apuesta por ofrecer a los deportistas (profesionales o aficionados) una atención especializada y adecuada a

sus necesidades. El servicio está basado en el análisis personalizado, la prevención de lesiones y el tratamiento de las patologías más comunes asociadas al deporte, con el objetivo de acortar en lo posible los tiempos de recuperación. Cuenta con tratamientos de prevención y de medicina regenerativa y dispone también de recursos para analizar el estudio biomecánico de la marcha.

- **Técnica pionera para el tratamiento no invasivo de las varices en el hospital de Manises, en Valencia.** Es una nueva técnica vascular que permite eliminar las varices sin puntos, sin dolor posterior y con una rápida recuperación tras la intervención. El nuevo procedimiento disminuye la posibilidad de aparición de efectos secundarios propios de este tipo de operaciones, como flebitis, hematomas o infecciones de heridas. Además, al no utilizarse puntos de sutura, el paciente puede recuperar su vida prácticamente normal a las 24 horas de la intervención.
- **Protocolo Hospital sin Dolor.** Sanitas Hospitales puso en marcha a principios de 2015 un protocolo dirigido a procurar el alivio del dolor de los pacientes hospitalizados como un objetivo prioritario de calidad asistencial. La finalidad es doble: ofrecer un tratamiento integral y multidisciplinar para mitigar el dolor de cualquier origen e intensidad con los mínimos efectos secundarios y trasladar el concepto de alivio de dolor a la cultura laboral de todos los profesionales. La especialidad de Pediatría es una de las más favorecidas con la implantación del protocolo.



LA INVERSIÓN

Otra de las bases del crecimiento y de la mejora asistencial de Sanitas es la inversión. En este sentido, Sanitas se beneficia de formar parte de Bupa, un grupo internacional de asistencia sanitaria que no tiene accionistas, y que por tanto reinvierte sus beneficios en los servicios que ofrece a sus clientes. Con ese apoyo, Sanitas mejora la calidad de su oferta asistencial a través de inversiones en hospitales, centros médicos, clínicas dentales y residencias para mayores, así como en mejoras tecnológicas y en la incorporación de unidades médicas de vanguardia.

El gran proyecto de crecimiento de la infraestructura hospitalaria del ejercicio de 2014 fue la compra del Hospital Virgen del Mar, de Madrid, con una inversión total prevista de 12 millones de euros. El hospital tiene 68 camas, cuatro quirófanos y una Unidad de Cuidados Intensivos con 8 camas. Su servicio de Urgencias

está atendido por médicos especialistas de forma permanente, con 6 box de urgencias y un área de observación con seis camas. Asimismo, cuenta con una Unidad de Diagnóstico por Imagen con ecografía y con un edificio de consultas externas con 13 despachos y dos salas de curas distribuidas en cuatro plantas.

Sanitas también reforzó su oferta de servicios hospitalarios con una inversión de cerca de 3 millones de euros destinada a la apertura de la nueva Unidad de Obstetricia y Neonatología del Hospital Sanitas CIMA, de Barcelona. En el mismo centro hospitalario se puso en marcha un Centro de Radiodiagnóstico, con una inversión de 1 millón de euros. En el Hospital Universitario de Torrejón, la inversión total prevista para el nuevo Centro Oncológico es de 6,5 millones de euros. La Unidad de Litotricia del Hospital de Manises representó 300.000 euros.

Otras inversiones relevantes fueron las dedicadas a la renovación de la red de 38 centros residenciales para mayores, a la que se destinaron 1,5 millones de euros; al mantenimiento de edificios, por valor de 1,9 millones; y a la mejora de la eficiencia energética de las instalaciones, que se elevó a un millón de euros.



LA CALIDAD ASISTENCIAL

Sanitas realiza importantes esfuerzos para promover la cultura de la calidad y la seguridad clínica y concienciar a los profesionales de su importancia. En este propósito desempeña un papel esencial el Subcomité de Seguridad Clínica y Calidad, que tiene la responsabilidad de velar por la calidad y seguridad clínica de la asistencia prestada a los pacientes. En su desempeño se tienen en cuenta los riesgos potenciales y su impacto en la compañía.

Por otra parte, Sanitas Hospitales forma parte de un proyecto nacional de benchmarking (evaluación comparativa) liderado por IASIST, una iniciativa en la que participan voluntariamente más de 150 hospitales españoles y en la que se comparan indicadores clínicos de calidad, rendimiento y eficiencia a través de una metodología rigurosa. El contraste de nuestros resultados con los obtenidos por grupos de hospitales de características similares y valorados como excelentes en los ámbitos analizados nos permite tener permanentemente identificadas las áreas de buen rendimiento y de mejora potencial que tiene cada centro.

COMPARACIÓN DEL CASEMIX: NORMAS 2010 HOSPITALES PRIVADOS

Nivel VII (Hospitales Sanitas CIMA y Sanitas U. La Moraleja)	≥ 6.000 altas No actividad de patologías trazadas	11 hospitales	80.703 altas
Nivel VIII (Hospital Sanitas U. La Zarzuela)	Realiza actividad de patologías trazadas	13 hospitales	129.561 altas

Entre los resultados comparativos obtenidos por los hospitales gestionados por Sanitas en 2013 destacan las siguientes áreas de excelencia:

- El índice de mortalidad ajustado a la complejidad de los pacientes atendidos ofrece muy buenos resultados en los cinco hospitales (Universitario Sanitas La Moraleja, Universitarios Sanitas La Zarzuela, Sanitas CIMA, Hospital de Manises y Hospital de Torrejón). En todos los casos sus valores son mejores que los del conjunto de centros considerados excelentes en esa área (el denominado benchmark). Los datos son especialmente favorables en Sanitas CIMA, Manises y Torrejón.
- Sanitas La Moraleja, Sanitas La Zarzuela y el Hospital de Manises tienen mejores resultados que el benchmark en el indicador de cirugías sin ingreso hospitalario. Sanitas CIMA y los hospitales de Manises y de Torrejón lo superan asimismo en la gestión de estancias hospitalarias.
- El índice de readmisiones ajustado por riesgo se sitúa en valores mejores que el benchmark en los hospitales de Sanitas CIMA, Universitario Sanitas La Moraleja y Manises.

Sanitas está adherida, por otra parte, a las iniciativas de higiene de manos promovidas por la Organización Mundial de la Salud y desarrolla un plan para su efectiva implantación en nuestros centros. Sanitas Dental también hizo progresos en la calidad asistencial gracias a la implantación de procedimientos de selección de profesionales y de guías de seguridad y calidad clínica.

COMPARACIÓN DEL CASEMIX: NORMAS 2011 HOSPITALES PÚBLICOS

Nivel VII (Hospital de Manises y Hospital Universitario de Torrejón)	≥ 12.000 altas Disponen de UCI	37 hospitales	526.247 altas
-------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	---------------	---------------



Sanitas Seguros

Una respuesta para cada necesidad

Los clientes no son iguales. Cada uno de ellos tiene sus preferencias y necesidades específicas y en Sanitas aspiramos a dar respuesta a todas ellas para cuidar de sus salud y su bienestar. Por eso, ofrecemos productos de seguro a la carta y una amplia gama de coberturas de alto valor añadido que permiten complementar la oferta principal. Además, nuestro Servicio de Promoción de la Salud elabora planes personalizados de salud.

UNA GAMA FLEXIBLE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Sanitas Seguros ofreció en 2014 productos y servicios flexibles para adaptar su oferta a las demandas del mercado y las necesidades de los clientes, en un momento en el que el mercado exige agilidad en la respuesta comercial. A partir de un seguro muy completo, ofrecemos una amplia gama de coberturas añadidas que permiten personalizar el producto en función de las necesidades individuales de los clientes.

La gama de productos incluye, entre otros, Sanitas Primero (asistencia sanitaria sin hospitalización); Más Salud (asistencia sanitaria completa con y sin copago); Más Salud 90.000 (elección libre de médico con devolución del 70% de los gastos hasta 90.000 euros por persona y año); Sanitas Premium 500.000 (el producto de reembolso de Sanitas más exclusivo y con mayor cobertura); Sanitas Profesionales (un producto específico para trabajadores autónomos y emprendedores con y sin copago); Sanitas Oro (asistencia médica especializada para mayores de 60 años), y Sanitas Dental, Sanitas Dental Milenium y Sanitas Dental 21, que ofrecen tres niveles de asistencia odontológica.

Los complementos que se pueden contratar son los siguientes:

- **Cobertura de farmacia**, que permite el reembolso del gasto de los medicamentos.
- **Reembolso**. Permite acceder con total libertad al hospital y especialista médico que se desee, disfrutando del reembolso de los gastos médicos.
- **Sanitas Renta**. Ayuda a cuidar de cada recuperación con el pago de una indemnización en caso de intervención quirúrgica o accidente.

- **Cobertura en Estados Unidos**. Acceso a los principales profesionales y centros hospitalarios de referencia mundial.
- **Cobertura de accidentes de tráfico o laborales**. Garantía completa de asistencia sanitaria en caso de accidente o enfermedad profesional.
- **Cobertura de óptica**. Ayuda económica para pagar parte de la cuantía de los gastos que suponen gafas y lentillas.
- **Cobertura de medicina alternativa**. Posibilidad de acudir a especialistas en homeopatía y acupuntura.
- **Reembolso de pediatría, obstetricia y ginecología**. Garantiza la asistencia a la consulta de cualquier ginecólogo, obstetra o pediatra aunque no esté en el cuadro médico de Sanitas.
- **Cobertura de accidentes**. Garantiza una indemnización en caso de fallecimiento o incapacidad permanente por accidente.
- **Cobertura de incapacidad temporal**. Garantía de una indemnización diaria en caso de baja temporal para el ejercicio de la actividad profesional.
- **Asistencia familiar**. Facilita ayuda cualificada (apoyo en las tareas básicas del hogar, cuidado de personas mayores dependientes o hijos...) ante situaciones imprevistas de emergencia.

SANITAS SEGUROS

	2014	2013	2012
Nº de oficinas comerciales de atención al cliente	149	152	140
Número de profesionales	43.367	45.058	43.577
Nº de hospitales y hospitales de día (red concertada)	538	557	548



LA APUESTA POR LA DIGITALIZACIÓN

Nuestra oferta de mejora del servicio y de la experiencia del cliente se completa con nuestra apuesta por la digitalización, una de las prioridades de la compañía en los últimos años. Somos conscientes de la evolución de la sociedad, que avanza hacia un modelo de comunicación basado en el uso intensivo de Internet, y apostamos por el desarrollo tecnológico para ayudar a nuestros clientes a gestionar su salud. En un doble plano:

- **Promovemos una relación directa, sencilla y transparente con nuestros clientes.** Para ello creamos la cita online (en 2014 se tramitaron por esta vía más de 673.000, un 24,9% más que el año anterior), pusimos en marcha las autorizaciones online y ofrecemos atenderles a través de distintos canales digitales (web, redes sociales, chats, etc.) Nuestro buscador digital de cuadro médico recibió más de 8 millones de consultas en 2014.
- **Les ayudamos a cuidarse.** A través de la web, proporcionamos consejos y recomendaciones para estar sanos. La aplicación móvil de Sanitas (con 102.420 descargas en 2014) incluye la posibilidad de acceder a resultados de pruebas como análisis o radiografías y hacer seguimiento de los principales indicadores de salud (peso, presión arterial, colesterol, glucosa) Además, disponemos de una aplicación para embarazadas, de gran éxito en el mercado. El año pasado se registraron más de 70.000 descargas, con un incremento del 34,9%. En nuestra Carpeta de Salud, los más de 169.000 clientes registrados pueden almacenar toda su información médica (pruebas, informes, etc.)

En conjunto, el número de accesos digitales se elevó en 2014 a 19,9 millones, lo que supone un aumento del 5,6% respecto al ejercicio anterior.

De esta manera, la apuesta por la digitalización nos convierte en una compañía integral de salud y nos da más oportunidades para influir positivamente en la calidad de vida de nuestros clientes, y también de los que no lo son.

PREVENCIÓN Y ASISTENCIA PARA CADA CLIENTE

El Servicio de Promoción de la Salud de Sanitas es un concepto único y novedoso basado en programas personalizados de prevención y asistencia que son diseñados para atender las necesidades de salud de cada cliente en todos los momentos de su vida. Cuenta con un equipo multidisciplinar de noventa profesionales sanitarios (médicos, enfermeros, nutricionistas, psicólogos y fisioterapeutas) y de gestión telefónica. Esta es su oferta de servicios:

- **Sanitas Responde.** Es una plataforma de asesoría de salud remota (a través del teléfono e Internet) que elabora planes de salud personalizados para cada cliente (nutrición, deshabituación tabáquica, psicología, etc.) y que incluyen chequeos médicos en función de las características de los clientes. En 2014 se realizaron 45.653

planes nuevos. Estos programas permiten detectar factores de riesgo y realizar, en su caso, un diagnóstico precoz de las enfermedades, lo que mejora el pronóstico e incrementa las posibilidades de recuperación. En 2014, Sanitas Responde gestionó 258.300 llamadas telefónicas, una cifra muy similar a la de 2013.

- **Servicio Online.** La demanda de nuestra asesoría a través de Internet siguió aumentando notablemente en 2014. Se recibieron 1,5 millones de visitas, un 81% más que el año anterior. El número de nuevos usuarios online se multiplicó por nueve, hasta 58.755.
- **Servicio 24 horas.** Es una plataforma de asistencia permanente que ofrece servicios como teléfono de atención de urgencias médicas, asesoría médica, gestión de ingresos o una amplia gama de servicios a domicilio (médicos, enfermeras, ambulancias y terapias respiratorias). Durante el año pasado se realizaron 179.649 servicios y el número de llamadas recibidas fue de 623.645.



Sanitas residencial

Un nuevo enfoque en el cuidado de personas con demencia

Las residencias de Sanitas ponen en práctica una nueva filosofía en el cuidado de las personas mayores con deterioro cognitivo. Nuestra atención se centra en las personas, no en la enfermedad, y para desarrollar ese enfoque en 2014 avanzamos notablemente en un nuestro programa de residencias sin sujeciones, implantamos técnicas de rehabilitación innovadoras, ayudamos a los cuidadores y mejoramos nuestra propuesta nutricional.



EL ENVEJECIMIENTO DE LA POBLACIÓN

El 18,2% de los españoles, es decir, 8,44 millones, tienen 65 años o más, según datos de 2014 del Instituto Nacional de Estadística. De ellos, casi la tercera parte (2,65 millones de personas) tienen 80 años o más. Estos porcentajes, que no han dejado de aumentar en los últimos años, confirman la tendencia al envejecimiento de la población española y el crecimiento de un colectivo que necesita atención especializada.

Dentro de este segmento demográfico, Sanitas Residencial da prioridad al cuidado de las personas con demencia, un conjunto de enfermedades (Alzhéimer, demencia senil y otras) que constituye uno de los mayores desafíos de salud pública, tanto por su creciente prevalencia como por los elevados costes que implica su tratamiento. En la actualidad, la demencia afecta a cerca de 40 millones de personas en todo el mundo, una cifra que se duplicará para 2030 y se triplicará para 2050, según distintas estimaciones. En España hay casi un millón de personas con demencia.

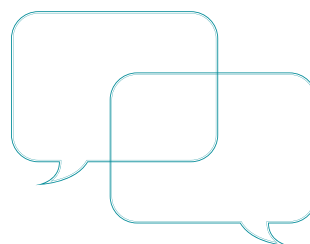
Para hacer frente a las necesidades de los enfermos con deterioro cognitivo, nuestro cuidado se centra en la persona, no en la enfermedad. Con ese objetivo, empleamos terapias no farmacológicas, involucramos a las familias en el proceso asistencial, formamos y atendemos a los cuidadores, defendemos los centros libres de sujeciones físicas y químicas y estrechamos los vínculos de los pacientes con la sociedad a través de comunidades locales y asociaciones de familiares afectados.

Asimismo, Sanitas promueve la creación de una Agenda Nacional de Demencia en España, en colaboración con diferentes organismos y entidades del mundo científico, académico y asociativo. En marzo de 2014 presentamos un

informe en el que se analizan las acciones y herramientas necesarias para hacer frente al rápido crecimiento de estas enfermedades. El análisis proporciona información sobre lo que debe incluir un Plan Nacional de Demencia y cómo debe ejecutarse.

Por otra parte, el informe World Alzheimer Report 2014, elaborado por la asociación Alzheimer's Disease International (ADI), con el apoyo de Bupa, matriz de Sanitas, señala la relación causal entre la demencia y diversos factores de riesgo. El informe concluye que un acceso limitado a la educación, la enfermedad de la diabetes, el tabaquismo o la hipertensión son los aspectos que presentan una mayor relación causal con la aparición de la demencia. De hecho, según la Organización Mundial del Corazón los fumadores tienen un 45% más de posibilidades de sufrir problemas de deterioro cognitivo que aquellos que no lo son. Asimismo, varios estudios apuntan también a que podría existir una relación inversa entre el hecho de mantener una alta actividad física y mental y la propia enfermedad.

Teniendo en cuenta estas interrelaciones, Sanitas ha elaborado una serie de consejos y pautas que pueden ayudar a evitar estos problemas y, por lo tanto, a contener la incidencia de la demencia. Cuidar el corazón, llevar un estilo de vida saludable, tratar a tiempo determinadas afecciones, mantenerse activo físicamente, seguir una dieta equilibrada o disfrutar de la vida social son algunas de las recomendaciones que pueden ayudarnos a prevenir los problemas de deterioro cognitivo. A ello contribuye también el mantenimiento de una elevada actividad mental, lo cual está directamente relacionado con una menor disminución del hipocampo, una zona del cerebro fundamental para la memoria, que suele ser una de las primeras afectadas por el Alzheimer.





MÁS CERCA DEL OBJETIVO DE RESIDENCIAS SIN SUJECIONES

Uno de los proyectos clave de Sanitas Residencial para cuidar de forma integral a las personas con demencia es el de eliminar las sujeciones de todos sus centros. El ambicioso programa, que se lanzó en 2011, progresó según lo previsto en 2014 y tras la certificación de Residencial Les Corts, en Barcelona, que se realizó en abril de 2015, el número de centros de Sanitas acreditados como libres de sujeciones se elevó a 28, es decir, el 70% de sus residencias. Además, el porcentaje de residentes que necesitan mecanismos de

sujeción es ya de solo el 1,3%, frente al 20% de media del sector, según la Asociación de Empresas de Servicios para la Dependencia (AESTE).

Estas cifras confirman el liderazgo de Sanitas Residencial para cambiar la filosofía en el cuidado de personas con deterioro cognitivo y neurológico. El uso de las sujeciones originalmente pretendía prevenir situaciones de riesgo en ciertos pacientes. Sin embargo, con el paso del tiempo se ha demostrado que su utilización tiene contraindicaciones (aparición de úlceras por presión, incontinencia, trastornos conductuales, inmovilidad, atrofia muscular, etc.) y que disminuye la calidad de vida del residente. Para eliminar las sujeciones adquirimos los elementos necesarios para formar y sensibilizar al personal, implicar a los familiares e implementar ayudas tecnológicas.

LOS CUIDADORES SON LA CLAVE

El programa de atención a la demencia incluye cursos de formación especializada a los empleados de Sanitas Residencial. De esta forma nos aseguramos de que cuentan con la preparación y la implicación adecuadas para cuidar de la mejor manera posible a personas con demencia.

Pero nuestro compromiso se extiende a los familiares y otros cuidadores no profesionales, que son clave para una atención adecuada a este tipo de pacientes. Además, tienen que afrontar unas tareas que, dado el largo proceso evolutivo de la enfermedad, pueden llegar a poner en riesgo su bienestar físico y emocional.

Según la “Encuesta Sanitas sobre familiares que cuidan de personas con Alzheimer” en España 2015, se estima que el 50% de los familiares que asiste a los enfermos de Alzheimer (mayoritariamente mujeres de entre 56 y 67 años) sufren o van a sufrir el denominado Síndrome del Cuidador, un conjunto de perturbaciones emocionales, cambios en el patrón del sueño, ansiedad y alteraciones alimenticias que acaban influyendo negativamente en el bienestar del cuidador y en la propia atención al enfermo. Muchos de ellos se encuentran en situación económica precaria, ya que solo el 8% recibe algún tipo de ayuda, y la información que reciben es escasa y no siempre rigurosa.

Para colaborar con su imprescindible función, la Fundación Sanitas lanzó en abril de 2015 www.cuidarbien.es, una web pionera que pone a disposición de los cuidadores un conjunto de recomendaciones, herramientas y recursos, diseñados por expertos en la materia, que les permitirán entender a fondo la enfermedad, ayudar más eficazmente a los pacientes y mejorar su propio bienestar físico y emocional.



INNOVACIÓN EN REHABILITACIÓN

En Sanitas Residencial no dejamos de innovar para mejorar el cuidado que ofrecemos a nuestros residentes con deterioro cognitivo. Con este objetivo, las residencias de Mas Camarena, en Valencia, y de Santander han desarrollado una experiencia piloto para utilizar herramientas web de rehabilitación y estimulación cognitiva, con el fin de ensayar su implementación y en última instancia extender su uso a todos los centros de la red de Sanitas Residencial.

Estas herramientas ofrecen actividades que potencian más de 40 procesos cognitivos diferentes: atención, lenguaje, memoria, funciones ejecutivas, orientación, etc. Cada actividad está clasificada según su nivel de dificultad, por lo que se pueden proponer ejercicios adecuados a cada residente según sus capacidades personales.

En nuestro empeño por mejorar la atención a los residentes y su calidad de vida, en 2014 también firmamos un acuerdo de colaboración con Nestlé Health Science, compañía especializada en el desarrollo de productos para colectivos en situación de riesgo nutricional. La empresa asesora a Sanitas Residencial sobre nutrición a través de distintas iniciativas, como la elaboración de una encuesta dietética para evaluar la condición de los residentes, la definición de los tratamientos adecuados para cada persona o la puesta en marcha de una herramienta para la gestión de los menús que se ofrecen en los centros de Sanitas.

Sanitas, como experto en el cuidado de personas con demencia, colabora además en un estudio desarrollado por la Facultad de Psicología, Ciencias de la Educación y del Deporte Blanquerna (FPCEE) (Universidad

Ramon Llull) junto a la Universidad de Alabama. El estudio valora el impacto positivo de la musicoterapia en los niveles de cortisol, la hormona que regula los efectos del estrés. El tratamiento podría ayudar a reducir el peso de los fármacos que controlan los delirios, la agitación y la agresividad propia de las fases más avanzadas del Alzheimer y otras demencias



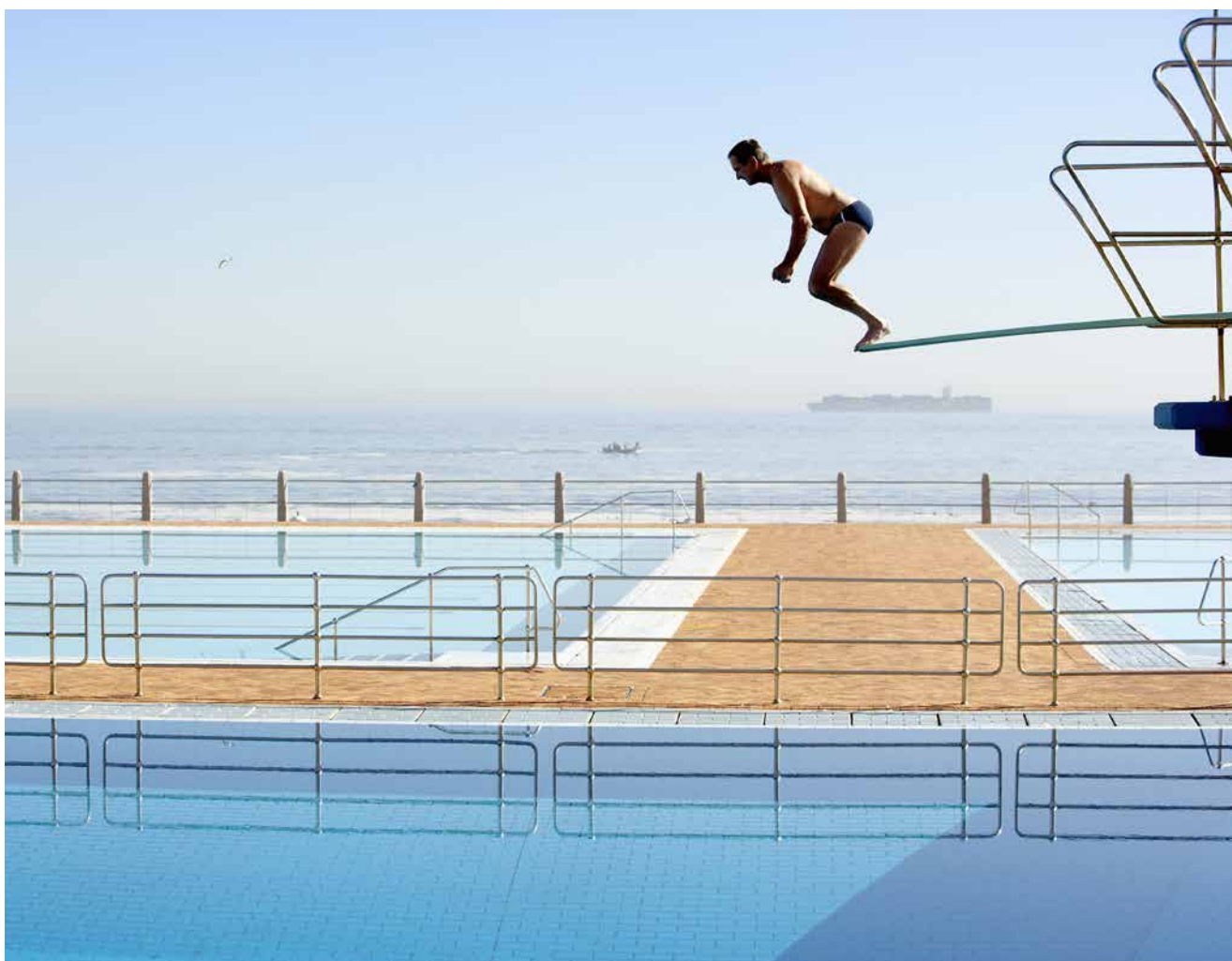
UNA RED EN CRECIMIENTO Y MÁS FLEXIBLE

Por otra parte, Sanitas Residencial aumentó en abril de 2015 su red de atención a mayores con la incorporación de dos centros de Madrid (Ilustración y Clara del Rey) que ofrecen exclusivamente el servicio de Centro de día.

La incorporación de estos dos nuevos centros de día eleva hasta 18 el número de centros de día de Sanitas Residencial que dan la posibilidad de contratar servicios de atención no permanentes. Los centros están ubicados en Madrid (6), Barcelona (5), Tarragona, Girona, Lleida, Zaragoza, Las Palmas, Guipúzcoa y

Navarra. Los centros se rigen por el programa Sanitas Cuidado Activo, un plan de asistencia flexible que permite al paciente acudir a la residencia en horario diurno, nocturno, los fines de semana e incluso por horas, en función de sus necesidades.

Los centros de día no solo garantizan una supervisión médica continuada. Además, contribuyen a mejorar el bienestar físico y mental de los mayores y evitan el aislamiento social, lo que permite ralentizar el deterioro cognitivo. Para ello, los profesionales Sanitas Cuidado Activo desarrollan actividades, juegos y excursiones que se adaptan a las necesidades físicas y emocionales de los pacientes. La socialización en las personas mayores mejora patologías como los dolores articulares, las enfermedades crónicas, la hipertensión arterial o la diabetes, y previene otras, como la depresión o la ansiedad.





Sanitas dental

Más cerca, más asequible, mayor calidad de vida

El programa de expansión de Sanitas Dental hizo posible en 2014 que la salud bucodental llegara a más gente. Nuestro objetivo es asegurar la máxima calidad asistencial, con una amplia gama de servicios odontológicos que permiten realizar un seguimiento integral de la salud bucodental. Asimismo, apostamos por la prevención y la concienciación a la sociedad de la importancia de la salud dental en la calidad de vida de las personas.

PROXIMIDAD AL CLIENTE

Sanitas Dental abrió el año pasado 25 nuevos centros odontológicos, hasta completar una red de 173 clínicas dentales. Su plantilla de empleados pasó de 622 a 776, lo cual representa un incremento del 24,8%.

Desde el punto de vista del negocio, la clave del desarrollo del plan es la capilaridad, asegurando el máximo nivel en calidad asistencial y prevención. Se trata de ofrecer proximidad al cliente a través de una amplia red de clínicas dentales con facilidades de financiación para ofrecer el cuidado integral de la salud bucodental a todos, incluidos clientes privados sin seguro.

Nuestras clínicas dentales apuestan por la innovación y la vanguardia en los servicios dentales mediante tecnología e infraestructuras en todos los centros. Tenemos estándares de calidad muy exigentes con procesos y controles con nuestros proveedores que garantiza la máxima calidad en los materiales.

Sanitas Dental apuesta por los mejores profesionales expertos en cada tratamiento, odontólogos generales, periodoncistas, ortodoncistas, endodoncistas, implantólogos, odontopediatras, etc., que dan soluciones específicas a cada paciente.

Además, estamos especializados en la salud bucodental de niños, y para ello contamos con odontopediatras y con las clínicas dentales preparadas y pensadas para atender a sus necesidades y hacerles más agradables la visita al dentista.

El programa de crecimiento de la red refuerza la filosofía de Sanitas de hacer más accesible la salud dental. Para ello, hemos diseñado una gama de productos que nos permite crecer en nuevos asegurados que sólo quieren contratar

un seguro dental, ya que puede ser contratados tanto por los asegurados de salud como por los que no lo son.

- **Sanitas Dental.** Cubre más de 50 servicios y en el resto de tratamientos ofrece descuentos de hasta un 40% respecto al precio medio del mercado.
- **Sanitas Dental 21.** Más de 30 servicios incluidos en la póliza. Hasta un 21% de descuento en los demás tratamientos.
- **Sanitas Dental Milenium.** Cobertura para más de 40 servicios y hasta un 40% de descuento en el resto de tratamientos, exclusivo para nuestra red de centros dentales con dos opciones de contratación: con y sin copago.

Nuestros seguros dentales se basan en 3 pilares fundamentales:

- **Prevención:** incluimos todos los tratamientos que nos permiten conocer el estado actual de nuestra salud bucodental (Consultas, limpiezas de boca, fluorizaciones tópicas, tratamientos para la sensibilidad, entre otros).
- **Mantenimiento:** queremos conseguir que nuestros clientes tengan un correcto cuidado y mantenimiento de su salud bucodental (extracciones, revisiones, entre otros).
- **Radiodiagnóstico:** el cliente puede realizarse las pruebas radiológicas necesarias en nuestras clínicas, incluido el TAC dental. Estas pruebas nos permiten identificar el tratamiento más adecuado y su evolución (estudios radiológicos para la ortodoncia, ortopantomografías, entre otros).

SANITAS DENTAL

	2014	2013	2012
Nº de clínicas dentales	173	148	112
Plantilla	776	622	400

LA IMPORTANCIA DE PREVENIR Y SENSIBILIZAR

La apuesta de Sanitas por la accesibilidad de sus servicios odontológicos se complementa con su interés por fomentar la prevención y sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de la asistencia dental en la calidad de vida de las personas. Con este propósito, realizamos el “Estudio Sanitas sobre Salud Bucodental 2014”, que reveló que solo el 30% de los españoles cumple con las recomendaciones de los expertos y visita al dentista varias veces al año. Los médicos aconsejan que se realicen revisiones con una periodicidad semestral.

Por lo general, la mayor parte de los españoles acuden a una consulta odontológica con una periodicidad anual. Entre los más asiduos, se encuentran los jóvenes con edades comprendidas entre los 16 y los 29 años. El 90% de los participantes en el estudio de Sanitas que se engloban dentro de esta categoría aseguraron ir al dentista al menos una vez año, frente al 87% de la muestra global que dio la misma respuesta. Las mujeres también tienen una frecuencia de visitas superior a la de los hombres. Un 89% dijo pasar por la consulta del odontólogo una o más veces al año, por solo un 85% de los hombres.

“Estudio Sanitas sobre Salud Bucodental 2014” revela, además, que la crisis apenas influyó negativamente en los hábitos de salud bucodental de los ciudadanos. Tres de cada cuatro encuestados aseguraron que en la decisión de ir al dentista no se sentían influidos por la situación económica.

La mayoría de estas visitas se realizan con una finalidad preventiva. El 72% de los entrevistados dijo que uno de los motivos por los que va al dentista es para someterse a revisiones periódicas, lo cual sugiere que los españoles son conscientes del papel que desempeña la

prevención en su salud bucodental. Entre los tratamientos, las limpiezas dentales son los más demandados. Un 66% de los participantes en el estudio afirmaron haberse realizado una limpieza durante el último año.

La importancia de la higiene dental queda por otra parte subrayada en recientes estudios que establecen una relación entre la salud bucodental y el riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares. Las bacterias presentes en la boca producen endotoxinas que pueden actuar sobre el endotelio vascular, lo que aumenta la inflamación del mismo, de tal manera que los pacientes con enfermedad periodontal (proceso inflamatorio de las encías) son más propensos a sufrir un problema coronario.





Bupa Chile

La apuesta por una medicina excelente en América Latina

A principios de 2014 se consumó la primera gran operación de Bupa, la matriz de Sanitas, en América Latina, con la adquisición de la mayoría del capital del grupo chileno Cruz Blanca Salud. A lo largo del ejercicio, la integración de la compañía, ahora rebautizada como Bupa Chile, progresó de acuerdo con lo previsto para ofrecer a los chilenos una medicina asequible y de calidad.

UN MODELO INTEGRADO QUE FUNCIONA

Bupa confió a Sanitas en 2012 la gestión del programa de expansión en América Latina, parte fundamental de su estrategia de crecimiento en el mundo. El primer resultado de ese proyecto fue la compra del 56% de las acciones de Cruz Blanca Salud, que se cerró en febrero de 2014, por 250 millones de euros.

El modelo de negocio de Cruz Blanca Salud, basado en la combinación de seguro médico y provisión de servicios sanitarios, encaja en

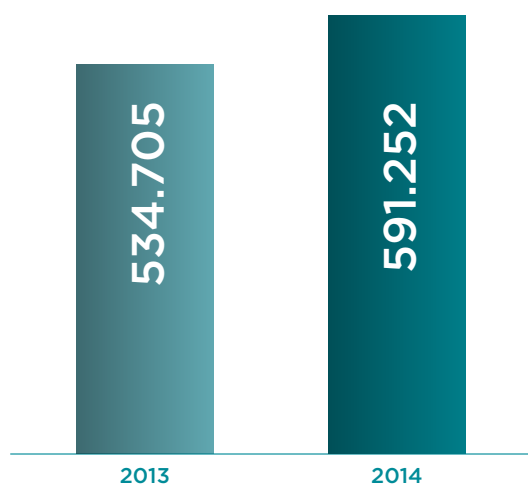
la estrategia de Sanitas y de Bupa. Se trata de una compañía cotizada, con buenas prácticas de gobierno corporativo, líder en algunos segmentos del mercado, con una sostenida trayectoria de rentabilidad y que ofrece amplias posibilidades de creación de valor. Bupa Chile, que tiene cerca de 8.000 trabajadores, también comparte con nosotros la filosofía de ofrecer servicios de salud de alta calidad a un precio razonable.

Los sólidos resultados de 2014 confirman que su estrategia funciona. Los ingresos de Bupa Chile se elevaron a 591.252 millones de pesos chilenos (alrededor de 870 millones de euros), un 10,6% más que el año anterior. El beneficio operativo fue de 33.777 millones de pesos (cerca de 50 millones de euros), lo que representa un incremento del 15%.



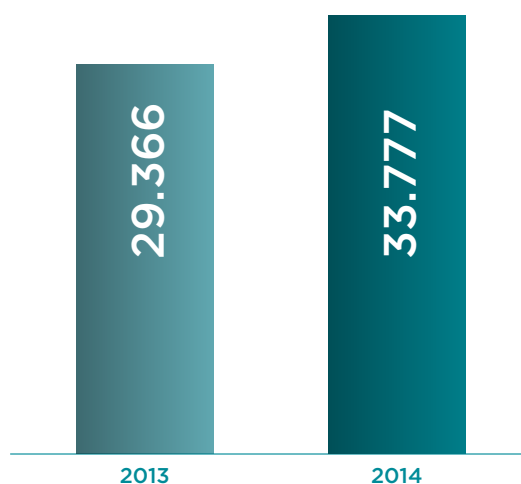
INGRESOS BUPA CHILE

Millones de pesos



EBITDA BUPA CHILE

Millones de pesos





La principal novedad del ejercicio fue el comienzo de la construcción de la Clínica Bupa Santiago, que incluye un edificio con una capacidad inicial de 314 camas, ampliable a 460, y un centro médico. El nuevo hospital prestará asistencia a una parte importante de la población de la capital del país. El proyecto pretende dar respuesta a las necesidades sanitarias más complejas, tanto de los usuarios del sistema privado de salud como del sector público.

La construcción del centro de Santiago refuerza la red hospitalaria de Bupa Chile, que ya cuenta con tres hospitales propios (Reñaca, en Viña del Mar; Antofagasta, y San José, en Arica), con una total de 355 camas, además del servicio de hospitalización domiciliaria Clinical Service. En 2014, el grupo se marcó como objetivo la implementar nuevas tecnologías y modelos de atención hospitalarios, para mejorar la calidad de servicio a los pacientes.

En el ámbito asegurador, que es la principal fuente de ingresos del grupo, Cruz Blanca se convirtió en 2014 en la institución de salud previsual (Isapre) con más cotizantes. Su número creció en 2014 un 5% con respecto a 2013, hasta superar los 375.000. La empresa aseguradora fue reconocida como una de 30 mejores compañías para trabajar en América Latina, según el ranking Great Places To Work.

El negocio ambulatorio también dio un buen estirón. Empezaron a funcionar dos nuevos centros IntegraMédica en la región de Santiago de Chile y se incorporó a la red el primero de Valparaíso. Asimismo, se ejecutaron los trabajos para el desarrollo de los nuevos centros de Rancagua, Plaza Egaña y Copiapó.

En el área internacional, se inauguró el primer centro médico de IntegraMédica en Perú, en lo que se pretende que sea el punto de partida de una de las principales redes de centros médicos ambulatorios del país. La expansión en Perú es el primer objetivo del mercado latinoamericano y también se explorarán otras posibilidades de crecimiento en las economías de la región, como puede ser el caso de Colombia y Brasil.

Nuestra forma de ver las cosas: buen gobierno y rigor en el control del riesgo

Nuestra manera de hacer las cosas nos alinea con las mejores prácticas corporativas a nivel internacional. En Sanitas, nos guiamos por unos principios robustos de buen gobierno y gestionamos con rigor los complejos riesgos del sector de asistencia sanitaria. En particular, estamos preparados para la próxima entrada en vigor de la Directiva Solvencia II, que nos exige una gran disciplina interna y externa. También promovemos un debate constructivo con nuestros grupos de interés.



Buen gobierno

Un modelo reforzado y robusto

La estrategia de Sanitas se basa en una política estructurada de gobierno corporativo. El objetivo es garantizar un servicio excelente y poner las bases para actuar de manera responsable ante la sociedad, en línea con las mejores prácticas de gobierno de las principales compañías europeas. En particular, en 2014 nos guiamos por las directrices de la Directiva Solvencia II para reforzar el modelo de funcionamiento de nuestros órganos de decisión.



COMPROMISO DE EFICIENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Sanitas asume un conjunto de principios y de valores que reflejan su compromiso en materia de gobierno corporativo y ética empresarial. La compañía incorpora a su sistema de gobierno los mecanismos y procedimientos necesarios para prevenir, identificar y tratar de resolver las situaciones de conflicto de competencia y de interés, ya sea puntual, estructural o permanente.

Además, Sanitas debe asegurar, en la medida de lo posible, la honorabilidad, idoneidad, solvencia, competencia, experiencia, cualificación, formación, disponibilidad y compromiso de sus consejeros y altos cargos. Con carácter general, la política de gobierno corporativo fija los procedimientos y requisitos formales para la toma de decisiones por los órganos competentes, a fin de garantizar la participación informada y responsable de sus miembros. Asimismo, concreta las funciones y responsabilidades de las personas a las que se encomienda la gestión de la entidad. Describimos a continuación los principales órganos de gobierno, la estructura societaria y organizativa y las políticas corporativas que hacen posible el cumplimiento de estos objetivos.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN*

El Consejo de Administración de Sanitas Seguros es nombrado por la Junta General de Accionistas. Es responsable de la dirección y supervisión de Sanitas Seguros y se compromete a seguir unos estándares elevados en materia de gobierno corporativo. La estructura de la compañía está diseñada para que el Consejo la dirija en un marco de control efectivo y prudente de los riesgos. Tanto los miembros del Consejo como de los comités

que de él dependen (es decir, el Comité de Dirección, el Comité de Auditoría, el Comité de Riesgos y el Comité de Tesorería e Inversiones) cuentan con recursos internos y externos suficientes para cumplir sus obligaciones. Los miembros del Consejo de Administración y las personas que ejercen en la sociedad funciones de alta dirección deben reunir las estrictas condiciones de honorabilidad, cualificación y experiencia exigidas en la normativa de ordenación y supervisión de los seguros privados y en la Directiva Solvencia II y sus normas de aplicación y desarrollo. El Consejo de Administración de Sanitas Seguros está compuesto por el consejero delegado, consejeros internos y consejeros externos e independientes. El número de consejeros no podrá ser menor de tres ni superior a 15. Salvo en casos excepcionales, el presidente del Consejo de Administración ha de ser una persona distinta del consejero delegado, en línea con las recomendaciones internacionales de buen gobierno, que aconsejan separar ambas funciones. El Consejo de Administración delega la responsabilidad de las operaciones ordinarias en el consejero delegado, y a fin de asegurar la flexibilidad necesaria en el día a día del negocio.

* El Consejo de Administración de Sanitas Seguros, en adelante, Consejo de Administración.



LAS FUNCIONES DEL CONSEJO

El Consejo de Administración tiene competencia exclusiva sobre todos los asuntos que no estén atribuidos por la ley o por los Estatutos Sociales a la competencia de otro órgano social. Son funciones específicas del mismo la administración, supervisión y control de la sociedad.

En particular, corresponde al Consejo de Administración la aprobación de las estrategias generales y políticas de la compañía, la identificación y seguimiento de sus líneas de negocio, la determinación de la política de información y comunicación con sus grupos de interés y, en general, la decisión sobre los asuntos u operaciones que tengan una especial trascendencia para la sociedad.

El Consejo está obligado a proteger los activos, la reputación y la sostenibilidad de la compañía. En ese propósito se ayuda de la función de auditoría interna, cuya actuación se rige por los principios de independencia y objetividad establecidos en la Directiva Solvencia II.

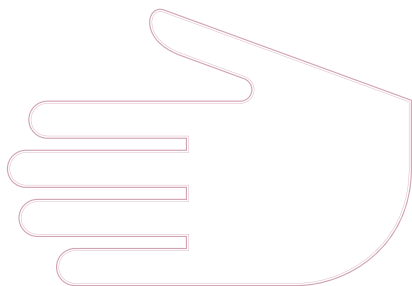


CUALIFICACIÓN Y COMPETENCIA

Los miembros del Consejo de Administración deben tener en todo momento cualificación profesional, competencia y experiencia adecuadas para hacer posible la gestión sana y prudente de la compañía. Su conocimiento ha de comprender, entre otras materias, temas relacionados con los mercados de seguros y financieros, la estrategia empresarial y el modelo de empresa, el sistema de gobierno, el análisis financiero, el marco regulador y en términos generales con los aspectos económicos, ambientales y sociales que son propios de su actividad.

El desarrollo y mejora del conocimiento colectivo del Consejo de Administración en esas materias se garantiza mediante diversas medidas:

- La evaluación de la aptitud de los miembros del Consejo conforme a los principios y procedimientos establecidos en la política de aptitud y honorabilidad de Sanitas. La evaluación no sólo afecta a los consejeros, sino también a la alta dirección y a los responsables de funciones clave de la compañía.
- Formación continuada de los miembros del Consejo de Administración en las materias para las que se requiere su competencia. Los planes de formación para garantizar la adecuada cualificación y experiencia colectivas se han puesto en marcha en 2015.
- Presentaciones a los consejeros en relación con la actividad de la compañía. En cada una de las reuniones del Consejo se realizan presentaciones sobre la marcha de los negocios en las que se exponen de forma pormenorizada cuestiones económicas, ambientales y sociales relevantes para Sanitas.



Sanitas cuenta asimismo con una política de formación y desarrollo que forma parte de su sistema de gobierno y control interno para garantizar que sus empleados cumplen con el nivel de competencia requerido para desempeñar su trabajo adecuadamente.

UN PROCESO DE COMUNICACIÓN ORGANIZADO

Las vías a través de las cuales se comunican al Consejo de Administración los asuntos de crucial interés para la sociedad son muy variadas. El canal principal es la relación con el consejero delegado, que asume la gestión ordinaria de la sociedad y a quien reportan los directivos de Sanitas. El consejero delegado informa al Consejo de Administración de las cuestiones relevantes que trata en el ejercicio de su cargo. En especial, el consejero delegado comunica al Consejo los temas principales abordados en el Comité de Dirección de la compañía, que se reúne cada 2 semanas.

Asimismo, el Consejo de Administración recibe en cada una de sus reuniones información puntual sobre los asuntos que son competencia de los comités de Auditoría y de Riesgos y del Comité de Tesorería e Inversiones.

En 2014, los asuntos de interés comunicados y deliberados por el Consejo de Administración fueron principalmente los siguientes:

- Información de negocio, resultados comerciales y financieros, y seguimiento de planes operativos.
- Información en materia de auditoría, riesgos, tesorería e inversiones, jurídica y cumplimiento normativo.
- Evaluación y aprobación de informes preceptivos conforme a la normativa de ordenación y supervisión de los seguros privados.
- Cumplimiento del plan de negocio.
- Revisión y actualización del sistema de gobierno, incluyendo los comités de la compañía.

- Actualización y/o aprobación de políticas corporativas.
- Evaluación de gestión de riesgos, gobierno clínico, conducta profesional, relaciones con clientes y auditoría interna.
- Medidas de adaptación a la Directiva Solvencia II.
- Información financiera, de solvencia y actuarial.
- Inversiones, desinversiones y operaciones financieras y corporativas relevantes.
- Formulación de cuentas anuales y propuesta de aplicación del resultado.
- Propuesta de nombramiento de consejeros y auditores de la compañía.
- Convocatoria de la Junta General de Accionistas.



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Además, Sanitas cuenta con una política de sostenibilidad aprobada por el Consejo de Administración. Estos son sus compromisos:

- Mejora continua en el desempeño ambiental a través de la implantación de un sistema de gestión para desarrollar un plan de reducción de las emisiones de carbono.
- Cumplimiento de todos los requerimientos legales aplicables en materia medioambiental en los lugares en que opere Sanitas.
- Prevención y minimización de los impactos ambientales mediante la aplicación de una política de eficacia energética, uso racional de los recursos y promoción de tecnologías eficientes y sostenibles.
- Fomento de la concienciación y sensibilización ambiental entre los colectivos de trabajadores, proveedores, clientes y otros grupos de interés.

- Revisión anual y evaluación del cumplimiento de la política, objetivos y metas en materia de política ambiental.

Sanitas desarrolla asimismo un plan para ayudar a las personas, en especial a clientes y empleados, a cuidar de su salud. El director de Sostenibilidad es responsable del desarrollo del plan.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE SANITAS S.A. DE SEGUROS

Presidente no ejecutivo	José Ramón Álvarez-Rendueles, en representación de Alvarvil, S.A.	Externo
Consejero delegado y vicepresidente	Iñaki Ereño Iribarren	Ejecutivo
Consejero	Matías Rodríguez Inciarte	Externo
Consejero	Iñaki Peralta	Ejecutivo
Consejero	Carlos Jaureguizar	Ejecutivo
Consejero	Manuel Pizarro	Externo
Secretaria no consejera	Mónica Paramés García-Astigarraga	



Entre los consejeros de Sanitas Seguros, y tras la incorporación en 2014 de Manuel Pizarro, hay una presencia significativa de externos e independientes. Además del propio Pizarro, tienen esa condición el presidente no ejecutivo, José Ramón Álvarez-Rendueles, y Matías Rodríguez Inciarte. Esta es la lista completa y detallada de los miembros del Consejo:

José Ramón Álvarez-Rendueles. Doctor en Ciencias Económicas, licenciado en Derecho, Economista del Estado y Catedrático de Universidad, el presidente no ejecutivo de Sanitas fue subsecretario del Ministerio de Hacienda, secretario de Estado de Economía y, entre 1978 y 1984, gobernador del Banco de España. En el ámbito de la empresa privada, fue presidente del Banco Zaragozano, Aceralia y Peugeot España, y vicepresidente mundial de Arcelor. Ocupó la presidencia de la Fundación Príncipe de Asturias hasta 2008.

Iñaki Ereño. Es el consejero delegado de Sanitas y forma parte del Comité de Dirección de Bupa, el grupo internacional matriz de Sanitas. Fue nombrado primer ejecutivo de la compañía en 2008. Anteriormente, ocupó el cargo de director general de Clientes y Marketing de Sanitas. Antes de su incorporación a la compañía fue director de Servicios de Marketing de TPI (Grupo Telefónica), presidente y fundador de Netels.com y director de Marketing de Clientes de Continente (actualmente Carrefour).

Matías Rodríguez Inciarte. Consejero externo de Sanitas, es desde 1994 vicepresidente de Banco Santander, entidad a la que se incorporó en 1984 y a la que ha estado vinculada toda su trayectoria profesional en el sector privado. Con anterioridad, tuvo una dilatada experiencia en la vida pública. En 1981 fue ministro de la Presidencia con el Gobierno de UCD. Es presidente de la Fundación Príncipe de Asturias.

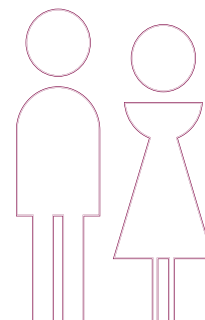
Iñaki Peralta. Es director general de Sanitas Seguros desde finales de 2013. Hasta esa fecha había sido director general de Sanitas Hospitales, cargo al que accedió en 2008. La práctica totalidad de su carrera profesional se

ha desarrollado en Sanitas. Con anterioridad había sido director territorial de Sanitas Seguros en el Noreste, que incluye Cataluña, Aragón, La Rioja y Soria, y había desempeñado diversos puestos directivos en Sanitas Residencial.

Carlos Jaureguizar. Es desde octubre de 2014 director general de Finanzas y Estrategia de Sanitas. En su anterior responsabilidad como director ejecutivo de Estrategia y Adquisiciones dirigió la adquisición del grupo chileno Cruz Blanca Salud, ahora Bupa Chile. En la actualidad, su departamento explora nuevas oportunidades de negocio en América Latina. Comenzó su carrera en Sanitas en 2009 y previamente trabajó para compañías como Accenture o Credit Suisse First Boston.

Manuel Pizarro. Abogado del Estado y agente de Cambio y Bolsa en excedencia. Es académico de la Real Academia de Jurisprudencia y Legislación y preside el Consejo Social de la Universidad Autónoma de Madrid. Con anterioridad, fue presidente de Endesa, de Ibercaja, de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, del Instituto Mundial de Cajas de Ahorros y de la Bolsa de Madrid. También fue diputado del Partido Popular en el Congreso.

Mónica Paramés. Secretaria no consejera del Consejo de Administración. Es también, desde enero de 2012, directora general de Personas y secretaria general de la compañía. Su área de competencia abarca los departamentos de Legal, Recursos Humanos, Gestión de Reclamaciones, Compras e Inmuebles. Inició su carrera profesional en Sanitas en 2000 como directora del Departamento Legal. Con anterioridad trabajó en el grupo Principal y en la cadena de emisoras Rato.



LOS COMITÉS

El Consejo de Administración delega determinadas funciones en varios comités internos, los cuales deben cumplir con las directrices de gobierno corporativo. Cada comité tiene su reglamento de funcionamiento e informa periódicamente al Consejo sobre los asuntos de su competencia. Son los siguientes:

Comité de Dirección de Sanitas Seguros. 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, verifica el desarrollo de prácticas adecuadas en relación a la gestión de riesgos, salud en el trabajo y respeto medioambiental.

Comité de Auditoría. Vela por la integridad de la información de los estados financieros de la Sociedad y de los informes regulatorios, incluyendo las cuentas anuales y la documentación estadística contable, así como cualquier otra documentación formal relativa a resultados financieros o información regulatoria. Además, supervisa los procesos de auditoría externa y supervisa y evalúa el proceso de auditoría interna. La mayoría de sus miembros son independientes, incluido su presidente.

COMITÉ DE AUDITORÍA

Presidente	Matías Rodríguez Inciarte	Externo
Vicepresidente	Manuel Pizarro	Externo
Vocal	Iñaki Ereño	Ejecutivo

Comité de Riesgos. Vela por la eficiencia del modelo de gestión de riesgos en cuanto a la identificación, evaluación y gestión de sus riesgos. Además, analiza y aprueba el Informe Anual de Reclamaciones, asegura la eficiencia del modelo de cumplimiento normativo (“Compliance”) y vigila el cumplimiento del apetito del riesgo. Asimismo, analiza y aprueba el Informe Anual de Control Interno con carácter previo a su presentación al Consejo de Administración. De él dependen los siguientes subcomités:

- Subcomité de Seguridad Clínica. Garantiza el desarrollo de un enfoque apropiado para fomentar la seguridad clínica y la calidad de la asistencia sanitaria. El Director ejecutivo Médico de Sanitas es el presidente del Subcomité. Su estructura facilita una comunicación fluida tanto con el Consejo de Administración de Sanitas como con el Comité Director de Calidad y Gobernanza Clínica de Bupa.
- Subcomité de Conducta Profesional. 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.

Al igual que en el Comité de Auditoría, la mayoría de los miembros del Comité de Riesgos son independientes, incluido su presidente.



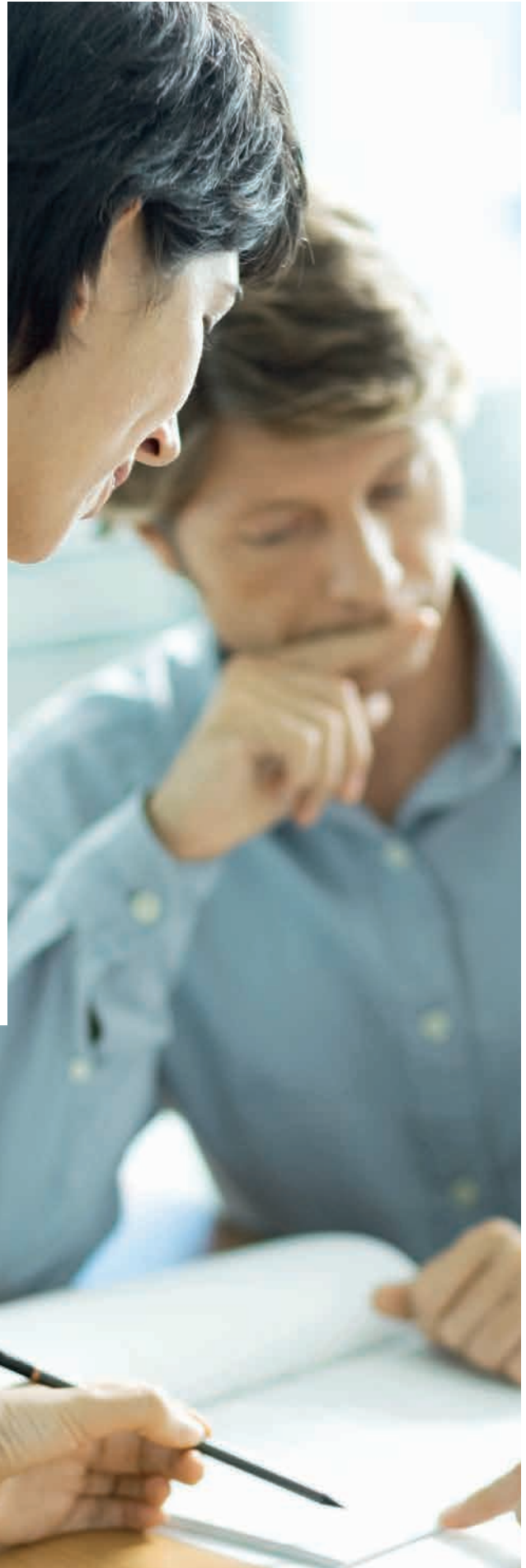
COMITÉ DE RIESGOS

Presidente	Manuel Pizarro	Externo
Vicepresidente	Matías Rodríguez Inciarte	Externo
Vocal	Carlos Jaureguizar	Ejecutivo

Comité de Tesorería e Inversiones. Le corresponde, entre otras funciones, definir y aprobar la propuesta de la política de inversiones y tesorería que se presenta al Consejo de Administración, así como asegurar su cumplimiento y vigencia. Acredita también que las inversiones previstas son aptas para la cobertura de provisiones técnicas y garantiza el cumplimiento del margen de solvencia. Además, con la próxima entrada en vigor de Solvencia II debe gestionar las inversiones en base al riesgo y al consumo de capital y revisar los planes de inversión y compras que consumen capital, aprobados en el Comité de Dirección en línea con los límites establecidos

COMITÉ DE TESORERÍA E INVERSIONES

Presidente	José Ramón Álvarez Rendueles	Externo
Vicepresidente	Iñaki Ereño	Ejecutivo



LA REFERENCIA ESTRATÉGICA DE BUPA

Como sociedad matriz de Sanitas, el grupo multinacional Bupa juega un papel determinante en el modelo de gobierno de la compañía. Su Consejo de Administración se reserva el derecho de tomar decisiones sobre asuntos de importancia estratégica o material del Grupo, tales como los proyectos importantes o fusiones y adquisiciones que superen los 10 millones de libras esterlinas, que deberán ser aprobados por el Consejo de Administración de Bupa.

Como grupo matriz, Bupa desempeña también un importante papel de sostén e impulso de las actividades de Sanitas, que se concreta en tres aspectos:

- **Inversiones.** Bupa es una sociedad de tipo mutual (sin acciones), limitada por garantía, lo cual hace posible la reinversión de todos los beneficios que genera. Esta circunstancia favorece el desarrollo de Sanitas, que puede acometer proyectos de inversión de elevada cuantía y proporcionalmente superiores a los que en función de su tamaño le corresponderían como empresa independiente. Este es el caso de la compra de Cruz Blanca Salud, la compañía que en 2014 se integró en la unidad de mercado España y Latinoamérica, en la que se encuadra Sanitas, y que ha migrado su marca a Bupa Chile.
- **Buenas prácticas.** Bupa, fundada en 1947, tiene 29 millones de clientes, opera en 190 países y constituye un aval de experiencia y conocimiento en el cuidado de las personas que es de importancia estratégica para Sanitas. Su acreditada gestión en el sector de salud es una referencia imprescindible, tanto por sus buenas prácticas corporativas como por su experiencia en el servicio al cliente y en la gestión de riesgos.

- **Red internacional.** Bupa aporta también a Sanitas una extensa red de servicios de cuidado de la salud. El grupo cuenta con 79.000 empleados en todo el mundo y, además de en España y Chile, tiene una significativa presencia en Reino Unido, Australia, Nueva Zelanda, Estados Unidos, Polonia, Hong Kong, Tailandia, Arabia Saudí, India y China.



UN CÓDIGO CON PRINCIPIOS Y PAUTAS CONCRETAS

Nuestra manera de hacer las cosas da una gran importancia al comportamiento de nuestros profesionales. Por ello, establecemos criterios claros de conducta y responsabilidad, cuyo cumplimiento es esencial para garantizar el correcto funcionamiento de la compañía y generar confianza en nuestra marca.

Con ese objetivo, disponemos de un Código de Conducta Profesional, en el que se definen los valores y principios éticos que guían la actuación de la compañía, que la caracterizan como empresa responsable y que comprometen a todos los empleados. El código traslada los principios éticos fundamentales para el desarrollo de la actividad a pautas de actuación y comportamientos concretos, y todos los profesionales deben suscribirlo.

Los enunciados prioritarios del código se refieren a la relación con clientes, con colaboradores (sanitarios o de otra naturaleza), con empleados y con la sociedad en general, e incluyen apartados específicos para aspectos como regalos e invitaciones. Asimismo, explica qué entendemos por integridad personal y organizativa.

El código promueve y exige una actitud profesional honesta, íntegra y responsable, basada en el respeto a la dignidad de las personas y en la protección de los recursos y servicios de Sanitas. Su contenido gira en torno a cinco principios éticos:

1. Transparencia. La información sobre cualquier aspecto de la actividad de la compañía debe ser veraz, clara y contrastable.

2. Legalidad. Los empleados han de garantizar el respeto a las leyes y adoptar políticas y procedimientos basados en las mejores prácticas.

3. Profesionalidad. La conducta profesional asegura la objetividad en la toma de decisiones.

4. Confidencialidad. Es el compromiso de salvaguardar la información de salud de carácter personal y privado a la que la compañía pueda tener acceso en el desarrollo de su actividad.

5. Equidad. El respeto a la igualdad y a la diversidad exige tomar la iniciativa y adoptar medidas proactivas para evitar cualquier actuación discriminatoria.

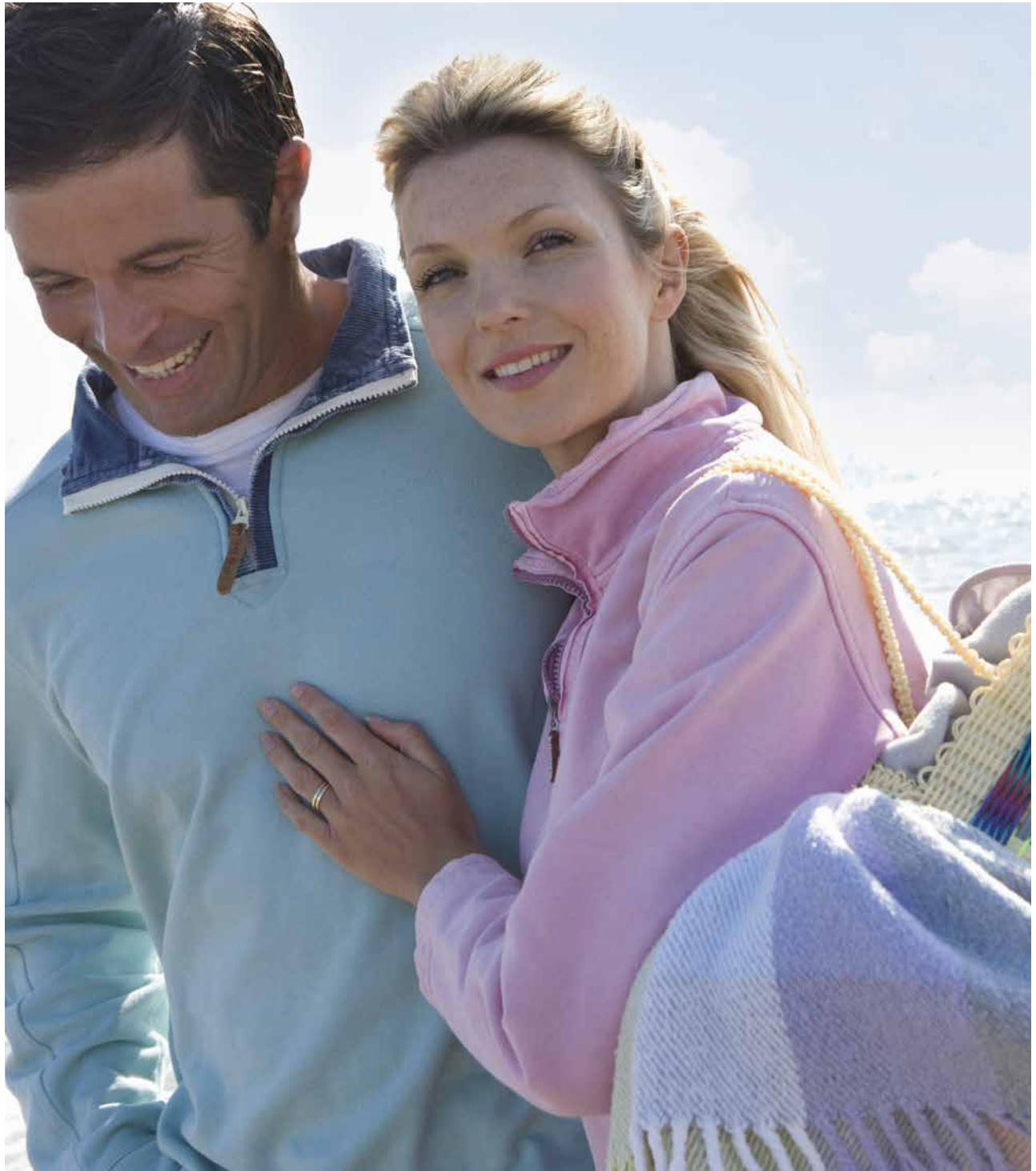
Otros aspectos en los que el Código de Conducta hace hincapié son la Responsabilidad Social Corporativa y la diversidad. El código incorpora un capítulo específico dedicado a la Responsabilidad Social Corporativa, que obliga a los empleados de Sanitas a actuar de manera responsable con la sociedad. Este apartado recoge nuestras prioridades: las personas con discapacidad, el medio ambiente, la igualdad de oportunidades, la educación para la salud y la investigación y la formación. Además, la protección de la diversidad, entendida como valor que enriquece el debate interno y externo, obliga a los empleados a trabajar manteniendo el máximo respeto hacia todas las personas, sin tener en cuenta las diferencias entre ellas.

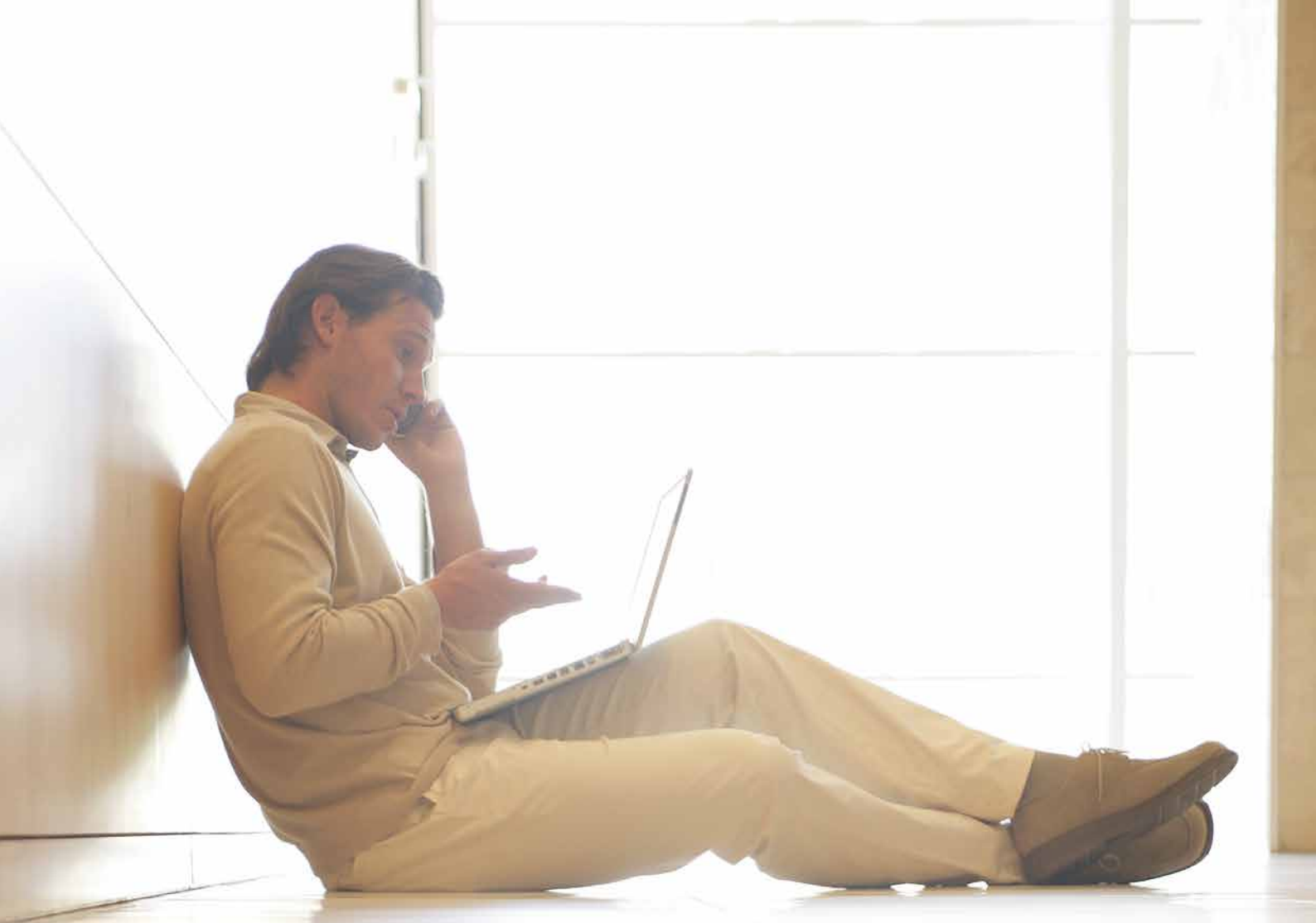
Por otra parte, el Código de Conducta es especialmente cuidadoso en las relaciones con los proveedores no sanitarios y establece procedimientos de compras que garantizan que las relaciones con los suministradores de bienes y servicios se realizan de forma lícita, ética y respetuosa.

El Comité de Seguimiento, integrado por representantes de diferentes ámbitos de la compañía, es el órgano encargado de hacer cumplir el Código de Conducta. Su principal función es adoptar las medidas necesarias para resolver cualquier tipo de actuación éticamente cuestionable, así como gestionar las situaciones en las que los intereses de Sanitas pudieran enfrentarse a los de sus clientes, proveedores y empleados, entre otras atribuciones.

pueden denunciar irregularidades severas o significativas en las operaciones de la compañía, como el incumplimiento de una obligación legal; una acción emprendida que pudiera considerarse como una actividad delictiva; actos que perjudiquen o que pudieran perjudicar la salud y

la seguridad del personal, o prácticas dudosas de contabilidad o irregularidades financieras. Las denuncias e irregularidades serán comunicadas a través de los canales habilitados al efecto y se mantendrá un alto nivel de confidencialidad en todo el proceso.





Control de riesgos y gestión interna

Una cultura global y homogénea

Las peculiares características del sector de asistencia sanitaria hacen que Sanitas se enfrente a riesgos diversos, complejos y relacionados entre sí. De su adecuada gestión depende que podamos crecer con rentabilidad, cuidar de nuestros clientes y progresar en la gestión de los aspectos sociales y medioambientales de nuestra actividad. El objetivo es implantar una cultura de riesgos global y homogénea en toda la organización.



LA CLAVE DE LA ANTICIPACIÓN

El sistema de gestión de riesgos de Sanitas se basa en la anticipación de los riesgos, su temprana identificación y la rápida implementación de medidas para reducirlos o eliminarlos, e incluye desde auditorías de los procesos hasta un plan de contingencia para situaciones de interrupción de los mismos. Trimestralmente, se hace una revisión y actualización de los riesgos del sector y del entorno económico y legal. Se analizan, además, los riesgos operativos y financieros y el cumplimiento del apetito de riesgo, que se informan tanto al Consejo de Administración como al Comité de Riesgos, y, finalmente, a nuestra matriz Bupa, que ha desarrollado, a su vez, una estructura de gestión del riesgo para el control de las actividades de sus unidades de negocio.

Asimismo, realizamos un informe de control interno que es revisado y aprobado por el Consejo de Administración de Sanitas y que posteriormente se entrega a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Este proceso revisa en profundidad nuestros procedimientos de control operativo, nuestra política de inversiones y nuestros sistemas. Adicionalmente, hacemos un análisis constante de los procesos llevados a cabo en la compañía y los riesgos que comportaría su interrupción. A través del denominado Plan de Continuidad del Negocio, cada unidad estudia el impacto legal, económico y reputacional que supondría la paralización de cualquiera de sus procesos críticos.

Sanitas también analiza en profundidad sus sistemas de control y medición de riesgos para adaptarlos a la nueva normativa europea Solvencia II, que entrará en vigor en 2016.

LOS RIESGOS, CÓMO ENTENDERLOS

Nuestra red de controles nos permite comprender mejor los riesgos y aprovechar ese conocimiento para gestionarlos adecuadamente. Estos son los más importantes:

- **Riesgo relacionado con la asistencia sanitaria.** Como proveedores de servicios de salud, estamos expuestos a riesgos que tienen que ver con el cuidado y la seguridad de nuestros clientes. Sanitas tiene un Director Médico que es responsable de asegurar la excelencia de la calidad asistencial y que, en estrecha coordinación con los directores médicos de otras unidades de negocio de Bupa y con el director médico corporativo, identifica e implanta las mejores prácticas para gestionar el riesgo clínico. La estructura de control de riesgos de Bupa da gran importancia a los aspectos médicos y clínicos de nuestra actividad.
- **Riesgo organizativo.** La política de expansión de Sanitas genera un incremento del riesgo en la gestión del mayor volumen de las actividades y del necesario cambio organizativo que conlleva. La ampliación de los negocios puede provocar tensiones indebidas en el equipo gestor, una inadecuada adaptación de la estructura funcional, una pérdida del espíritu de la cultura corporativa y, en definitiva, un enfoque incorrecto de los riesgos clave a los que se enfrenta la compañía. Para evitar estos problemas potenciales, nuestros directivos son apoyados con recursos específicos para dirigir el cambio en las organizaciones y reciben información exhaustiva sobre los resultados de nuestro Global People Survey, que refleja el estado de opinión de los empleados del grupo.



- **Riesgo regulatorio.** Los cambios en la política gubernamental y regulatoria pueden llegar a dañar la viabilidad o la rentabilidad del modelo de negocio de Sanitas. El riesgo es particularmente alto en las actividades en las que tenemos mayor dependencia de la financiación o de la relación con el sector público. Una forma de abordar este riesgo es anticiparse a los problemas y prepararse para reaccionar con flexibilidad a las potenciales modificaciones del escenario normativo, como es el caso de la implementación de la Directiva Solvencia II de la Unión Europea, que entra en vigor en 2016. En áreas de decisión sensibles para la compañía hacemos llegar nuestros puntos de vista a los reguladores, ya sea mediante relaciones directas o a través de asociaciones profesionales.
- **Riesgo operacional.** Los fallos de nuestros sistemas o procesos en áreas como el régimen de información, la prevención de los delitos financieros, el mantenimiento de nuestras plataformas tecnológicas, el cumplimiento regulatorio o la comunicación de información financiera son riesgos clave para Sanitas. Tales problemas pueden provocar pérdidas económicas, repercutir

negativamente en el servicio al cliente y dañar nuestra reputación. Para hacer frente a esos riesgos, nos esforzamos para identificar con la mayor rapidez posible los incidentes y tendencias que puedan producirse y nos aseguramos de que nuestro enfoque de gestión sea proporcionado a su intensidad y naturaleza.

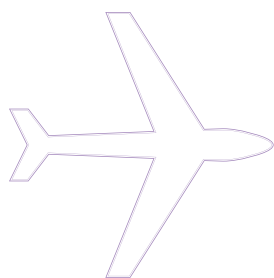
- **Riesgo de inversiones.** Con carácter general, Sanitas únicamente realiza inversiones en activos aptos para la cobertura de provisiones técnicas y respetando los límites legales de dispersión y diversificación. No obstante, podrán realizarse inversiones con fines distintos cuando, habiéndose cubierto las exigencias regulatorias de cobertura, existan excedentes de efectivo. Por su propia naturaleza, nuestras actividades de inversión están expuestas a diversos riesgos financieros, como el de mercado, el de crédito o el de liquidez. Sin embargo, estos riesgos están mitigados porque en la cartera de inversiones mantenemos principalmente activos financieros de renta fija de muy corta duración y de alta calidad cuyo valor no se ve afectado significativamente por las variaciones en los tipos de interés ni por la penalización por riesgo de crédito.



GESTIÓN INTERNA

El cumplimiento de nuestros objetivos como empresa depende, en buena medida, de que seamos capaces de realizar un seguimiento exhaustivo de nuestras operaciones. Bupa, nuestro grupo matriz, y el Consejo de Administración de Sanitas marcan la estrategia, que se plasma en la gestión de sus diferentes empresas a través de planes anuales (de carácter operativo) y plurianuales. En su definición intervienen todas las áreas de Sanitas, coordinadas por la Dirección de Finanzas y Estrategia. Con este modelo se establecen las líneas de actividad prioritarias, los objetivos de rentabilidad y el volumen de gasto operativo necesario para llevar a cabo la gestión de la compañía.

La eficacia de nuestras políticas y su contribución al logro de los objetivos estratégicos de Sanitas se evalúan a través de diversos mecanismos, como el seguimiento de objetivos. Con el fin de detectar posibles desviaciones y adoptar las medidas oportunas, realizamos un seguimiento periódico de la evolución de los objetivos marcados en el Plan Operativo Anual y los planes plurianuales.



Cerca de los que nos importan

En alerta con todos los sentidos

Escucha activa, ojos bien abiertos, fino olfato... El diálogo con nuestros grupos de interés (clientes, empleados, colaboradores médicos, proveedores, administraciones públicas, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil, etc.) nos exige tener en alerta todos los sentidos para conocer las demandas y necesidades de los colectivos que nos importan y generar un debate constructivo sobre el cuidado de la salud.



UNA DOBLE PRIORIDAD

[G4-26]

El debate con los grupos de interés es el resultado de una doble prioridad: tomar el pulso de lo que la sociedad espera de nosotros y, al mismo tiempo, poder transmitir nuestros mensajes y preocupaciones. Nuestra red de interlocutores —que recibe y suministra información a través de distintos canales de comunicación— nos permite estar al día sobre lo que ocurre en nuestro entorno y, al mismo tiempo, facilita que nuestros intereses sean tenidos en cuenta.

A partir del compromiso de estar alerta para conocer las necesidades de la sociedad y dar respuesta a las mismas, Sanitas establece una serie de canales de escucha activa (incluyendo los sistemas de medición de satisfacción de distintos grupos de interés) que nos garantizan un flujo continuo de información.

La recepción de mensajes se complementa con el uso de herramientas de comunicación directa, como la web o las campañas publicitarias. Además, dentro del abanico de posibilidades de transmisión de mensajes, Sanitas concede gran importancia al Informe Anual, que es la expresión máxima de su filosofía corporativa. El contenido del Informe se adapta a los criterios internacionales más avanzados. El documento no solo hace una descripción detallada de la actividad de la compañía en el ejercicio de 2014. Además, recoge información relevante sobre su estrategia, riesgos, expectativas, política de sostenibilidad, gobierno corporativo y otros aspectos de la empresa que son altamente valorados por los grupos de interés, en tanto en cuanto les ayudan a comprender mejor su realidad y su proyecto de futuro.

Como novedad, la edición de este año del



[G4-27]

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 (ver información en el capítulo Acerca de este Informe). El proyecto tiene un doble objetivo: implicar a sus 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.

Todas estas herramientas sirven para hacer llegar a nuestros grupos de interés las preocupaciones estratégicas de Sanitas,

aunque el flujo informativo también funciona en sentido inverso. La siguiente tabla resume nuestra política de diálogo y compromiso:

[G4-24, G4-26]

GRUPO DE INTERÉS	ESCUCHA ACTIVA	COMUNICACIÓN DIRECTA
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción • Focus Group • Servicio Atención al Cliente • Sanitas Welcome - Contact center • Oficinas comerciales 	<ul style="list-style-type: none"> • Newsletter • Web - Espacio Mi Sanitas • Oficinas comerciales • Publicidad • Marketing directo y patrocinio
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de clima laboral • reuniones departamentos • Comités de empresa • Desayunos de bienvenida • Bupa Live - Red social de empleados 	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Desayunos de bienvenida • Revista Bupa World • Bupa Live - Red social de empleados • Campañas informativas • Convenio anual • Grupo Operativo Abierto
Colaboradores médicos	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de clima laboral • Servicio de Atención al Profesional • Direcciones asistenciales 	<ul style="list-style-type: none"> • Newsletter • Cursos Star al día • Web profesionales sanitarios
Todos los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Web Grupo Sanitas • Email: dir.comunicacion@sanitas.es 	<ul style="list-style-type: none"> • corporativo.sanitas.es • Redes sociales sanitas: Dieta Saludable, Embarazo Saludable, Canal YouTube • Redes sociales Fundación Sanitas • Informe Anual



ACTIVIDAD EN ASOCIACIONES

La presencia activa de Sanitas en foros, seminarios, asociaciones, organizaciones, organismos y otros puntos de encuentro es un reflejo de nuestra mentalidad abierta en nuestras relaciones y facilita el diálogo fluido con la sociedad. Estas son las principales organizaciones y espacios de debate en los que participamos:

- **Forética.** Es la asociación líder en España de empresas y profesionales de la Responsabilidad Social Empresarial. Su misión es fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad social, dotando a las organizaciones de conocimiento y herramientas útiles para desarrollar con éxito un modelo de negocio competitivo y sostenible. Sanitas es socio promotor de la asociación desde 2005. Forética agrupa 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.
www.foretica.es
- **Pacto Mundial.** Es una iniciativa internacional lanzada en 1999 por la Organización de Naciones Unidas (ONU) para promover la responsabilidad social de las empresas. La suscripción del pacto constituye un compromiso voluntario de respeto a los valores de responsabilidad social, que se concreta en la incorporación de los denominados Diez Principios del Pacto Mundial a la visión estratégica y la práctica diaria de las empresas. Estos principios están basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Sanitas forma parte de la Red Española del Pacto Mundial, que se creó en 2004.
www.pactomundial.org
- **Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS).** Es una entidad sin ánimo de lucro que ejerce funciones de representación institucional de la sanidad privada. En especial, actúa como un órgano interlocutor ante la Administración y constituye un referente del sistema sanitario que participa en todos sus procesos como elemento dinamizador. Además, IDIS, como entidad difusora del conocimiento, la investigación y la innovación, defiende la colaboración y complementariedad de la sanidad privada y pública. Sanitas es socio patrono desde 2010.
www.fundacionidis.com
- **Unespa.** La Asociación Empresarial del Seguro (Unespa) integra a más de 250 entidades aseguradoras, lo que supone más del 96% del sector. Creada en 1977, sus funciones son representar, gestionar y defender los intereses profesionales, económicos y sociales comunes a las entidades asociadas. También ostenta la representación de los intereses colectivos en materia laboral, presta servicios de valor añadido a los asociados y colabora con las instituciones en aquellos asuntos que afecten al seguro.
www.unespa.es
- **AESTE.** La Asociación de Empresas de Servicios para la Dependencia (Aeste) es una asociación empresarial de carácter sectorial cuyos objetivos son coordinar, representar, fomentar y defender los intereses empresariales y sociales comunes a los servicios y residencias para los mayores. Sus asociados, entre los que figura Sanitas Residencial, disponen de 348 residencias y 42.500 camas, dan empleo a 43.500 trabajadores y representan el 40% del mercado. El director general de Sanitas Residencial, Domènec Crosas, es vocal de la organización y la compañía participa además en la actividad de distintas comisiones.
www.asociacion-aeste.es

El camino hacia Solvencia II

Preparados, listos...

El 1 de enero de 2016 entrará en vigor la Directiva Solvencia II, que establece las nuevas reglas de juego de la Unión Europea para el control del riesgo en el sector. Sanitas ha desarrollado puntualmente todas las actividades previstas en su plan de implantación y está perfectamente preparada para adaptarse a la nueva regulación en la fecha prevista.

TRES PILARES

El 17 de diciembre de 2009 el Diario Oficial de la Unión Europea publicó la Directiva 2009/138/CE, (Directiva Solvencia II), modificada el 22 de mayo de 2014 por la Directiva 2014/51/UE (Directiva Ómnibus II). Para incorporar al Ordenamiento Jurídico Español esta Directiva, se están tramitando actualmente 2 proyectos:

PLOSSEAR (*Proyecto de Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras*)

PROSSEAR (*Proyecto de Reglamento de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras*),

El pasado 10 de octubre de 2014, la Comisión Europea ha adoptado el texto de Actos Delegados (nivel 2 de Solvencia II), que es de aplicación directa para las entidades.

Este nivel 2 se desarrolla a su vez por normas de nivel 3 de dos tipos, ITS que son estándares técnicos aprobados por la Comisión Europea de aplicación directa y Directrices publicadas por EIOPA, en cuyo caso los supervisores nacionales tienen dos meses para comunicar si cumplen o intentan cumplir cada una de ellas. La Directiva Solvencia II articula un régimen de solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras basada en tres pilares que se refuerzan mutuamente. Esta solvencia es prospectiva y basada en riesgos. El objetivo de la nueva regulación es la protección de los consumidores y la estabilidad del sistema financiero europeo.

- El Pilar I articula una valoración de activos y pasivos a mercado, unos fondos propios clasificados en función de su capacidad para asumir pérdidas y un cálculo del SCR o capital de solvencia obligatorio basado en riesgos, con una fórmula estándar calibrada a nivel europeo.
- El Pilar II establece un sistema eficaz de gobierno que garantice una gestión sana y prudente de la entidad, con cuatro funciones fundamentales (gestión de riesgos, función de cumplimiento, auditoría interna y función actuarial) y una valoración interna



prospectiva de los riesgos y de la solvencia.

El sistema de gobierno incluye un principio de prudencia en materia de inversiones, de modo que las entidades solo pueden invertir en aquéllos activos cuyos riesgos sean capaces de gestionar adecuadamente.

- El Pilar III introduce la armonización europea de los modelos de información al supervisor y al mercado. El informe sobre la situación financiera y de solvencia tiene un contenido armonizado a nivel europeo, con una parte cuantitativa (modelos de información) y una parte narrativa, este informe además de enviarse al supervisor debe publicarse por la entidad en su página web. Además el supervisor en función del riesgo que tenga cada entidad solicitará un informe regular al supervisor con información adicional y de mayor periodicidad.

En este contexto, en Sanitas hemos realizado un esfuerzo sostenido de adaptación, que se inició en el año 2011 con la creación de grupos de trabajo específicos para cada segmento de cambio regulatorio (legal, actuarial, riesgos, cumplimiento, IT y reporting).

FASE PREPARATORIA.

Solvencia II será de aplicación de manera plena el 1 de enero de 2016. Sin embargo, desde el 1 de enero de 2014 son de aplicación las directrices de la Autoridad Europea en materia de Seguros (EIOPA) de preparación a la normativa de Solvencia II.

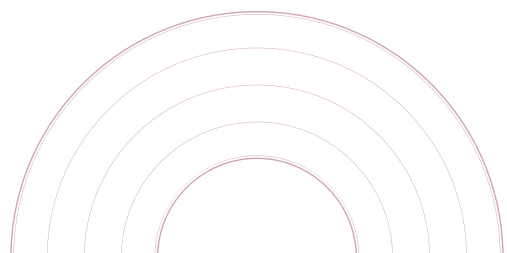
Sanitas ha cumplido durante 2014 todas las obligaciones derivadas de estas Directrices Preparatorias. En julio de 2014 se envió a las DGSFP el calendario de adaptación a Solvencia II. Asimismo, en noviembre de 2014, Sanitas envió a la DGSFP el primer informe de valoración de sus necesidades globales de solvencia (informe FLAOR por sus siglas en inglés) aprobado previamente por el Consejo de Administración de la entidad. En materia de sistema de gobierno, Sanitas ha revisado el cumplimiento de los requisitos,

cuenta con una adecuada segregación de funciones, tiene implementado un sistema de gestión de riesgos y de control interno, cuenta con un apetito de riesgo aprobado por el Consejo, tiene implementadas las funciones de gestión de riesgos, cumplimiento, actuarial y auditoría interna, En 2014 se ha reforzado el Comité de Riesgo y el Comité de Auditoría con mayoría de miembros consejeros no ejecutivos (uno de los cuales ocupa la presidencia de cada comité). De esta manera se refuerza su independencia y se robustece el modelo de gobierno. Por otra parte, Sanitas cuenta con un marco de políticas, que son revisadas y aprobadas por el Consejo de Administración. Adicionalmente, se ha establecido el sistema de las tres líneas de defensa que fortalece y apoya la gestión en base a riesgos.

Sanitas ha presentado en enero de 2015 y deberá hacerlo también en enero de 2016, un informe a la DGSFP en el que muestra el progreso realizado por la entidad en la adaptación a las directrices preparatorias de Solvencia II.

En 2014, se ha continuado trabajando en el desarrollo del nuevo sistema para dar cumplimiento al envío de la información cuantitativa (QRTs). Durante el ejercicio 2015, en el plazo establecido para ello, Sanitas presentará a la DGSFP, la información (cuantitativa y cualitativa) prevista en los modelos de fase preparatoria según los parámetros de Solvencia II.

En conclusión, Sanitas está desarrollando todas las actividades identificadas en su plan de implantación de la normativa de Solvencia II y, por tanto, estará plenamente adaptada a la nueva regulación a su entrada en vigor, el próximo 1 de enero de 2016.





El mejor lugar para trabajar

Somos lo que somos por nuestra gente. Su esfuerzo y dedicación es lo que nos conduce al éxito. Por eso queremos tener el mejor lugar para trabajar: una empresa que genera empleo, con un ambiente de trabajo agradable y estimulante, que cuida de la salud de sus empleados y que ofrece la posibilidad de participar en proyectos con un impacto positivo en la sociedad. El resultado es el elevado nivel de compromiso de nuestros profesionales.



Cuidamos del talento

Más, mejores y líderes

Un año más, en Sanitas creamos empleo, como consecuencia de nuestra política de expansión en España y en América Latina. Si sumamos Bupa Chile, la plantilla a finales del ejercicio era de casi 18.000 personas. En España, el aumento del número de empleos fue de 520, hasta casi 10.000. Y además de crecer en número, también somos mejores. En 2014 seguimos invirtiendo para desarrollar las capacidades de nuestra gente, el estilo de liderazgo y animarles a sacar lo mejor de sí mismos.

UNA EMPRESA QUE GENERA EMPLEO

Si de algo estamos orgullosos en Sanitas es de que estamos en una empresa que crece y genera empleo. El crecimiento del negocio forma parte de nuestra estrategia corporativa. En 2014 volvimos a demostrarlo.

La incorporación de Bupa Chile a la nueva división que encabeza Sanitas duplicó aproximadamente el número de empleos y si nos atenemos solo al número de puestos de trabajo en el mercado español se generaron 520 empleos, con una tasa de aumento del 5,6%. El número de profesionales de Sanitas en España al cierre del ejercicio se elevaba a 9.807, el doble que en 2007, en vísperas de la crisis, cuando la plantilla estaba formada por 4.793 personas.



El incremento de empleados en 2014 se explica en buena parte por el crecimiento orgánico en el área de Sanitas Hospitales y la incorporación del Hospital Virgen del Mar. En todos sus centros, incluidos los gestionados en régimen de colaboración público-privada, aumentó el número de camas y sus indicadores asistenciales también reflejaron un gran dinamismo. Además, la adquisición del hospital Virgen del Mar, de Madrid, contribuyó al crecimiento de puestos de trabajo. En conjunto, Sanitas Hospitales aumentó su plantilla hasta 4.470 empleados, incluyendo a los trabajadores interinos, frente a los 4.103 de 2013, con un saldo positivo de 367 incorporaciones. Sanitas Dental, gracias al desarrollo de su plan de expansión y de apertura de nuevos centros, y Sanitas Residencial, que en 2014 registró un récord de ocupación, también sumaron empleos, con 154 y 114 profesionales más, respectivamente.

Por el contrario, el área de Seguros ajustó su plantilla en 106 empleados, hasta un total de 1.356.

NÚMERO DE EMPLEADOS EN ESPAÑA Y AMÉRICA LATINA

	2014	2013	2012
Sanitas Seguros*	1.356	1.462	1.667
Corporativo**	27	36	-
Sanitas Hospitales, PPP's y Nuevos Servicios***	4.470	4.103 ****	3.442
Sanitas Dental	776	622	400
Sanitas Residencial	3.178	3.064	2.880
Bupa Chile	7.832	-	-
Total	17.639	9.287****	8.389

* En 2014 y 2013 incluye a los empleados de Sanitas Seguros y Sanitas Emision. En 2012 incluye Sanitas Seguros, Grupo Bupa Sanitas, Sanitas Emision y Sanitas Diversificación.

**Grupo Bupa Sanitas - BIOL

[G4-22]

*** En el año 2014 y 2013 incluye los interinos. En 2012 no incluye los interinos.

**** El dato total de los empleados de 2013 ha sufrido variaciones con respecto al publicado en el IA 2013 debido a la contabilización de los interinos. [G4-22]

NÚMERO DE EMPLEADOS NUEVOS NETOS GENERADOS EN 2014

	Sanitas Seguros*		Corporativo**		Sanitas Hospitales, PPP'S y Nuevos Servicios		Sanitas Dental		Sanitas Residencial		Total	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Generación empleo	-106	-61	-9	5	367***	320	154	214	114	184	520	662

* Se incluye a los empleados de Sanitas Seguros y Sanitas Emisión.

** Grupo Bupa Sanitas - BIOL

*** La generación de empleo de Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios se ha ajustado por la incorporación de interinos en el dato de plantilla de 2014.

ÍNDICE DE COMPROMISO DEL EMPLEADO (GLOBAL PEOPLE SURVEY)

	Sanitas Seguros			Sanitas Hospitales, PPP'S y Nuevos Servicios			Sanitas Dental			Sanitas Residencial			Corporativo	
	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013
Índice de compromiso del empleado (satisfacción)	81	87	86	76	76	85	85	89	89	83	84	82	88	91



EL COMPROMISO DE NUESTRA GENTE

La respuesta de los empleados de Sanitas a este marco general de crecimiento y estabilidad laboral se mide, entre otras herramientas, a través del índice de compromiso, que en 2014 permaneció en niveles elevados (entre 76 y 85, según las unidades de negocio, sobre un máximo de 100) y similares en líneas generales a los del año anterior. Otros indicadores del nivel de compromiso con la compañía son las tasas de rotación (la relación entre las bajas no deseadas y el número de empleados) y de absentismo (el porcentaje de horas no trabajadas respecto a la jornada pactada), que se mantuvieron en niveles que reflejan un notable grado de satisfacción con la compañía.

ROTACIÓN Y ABSENTISMO

(en porcentaje)

	Sanitas Seguros*		Corporativo**		Sanitas Hospitales, PPP'S y Nuevos Servicios		Sanitas Dental		Sanitas Residencial	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013***	2014	2013	2014	2013
Tasa rotación****	4,8	2,9	4,8	5,6	4,5	2,4	7,2	6,9	2,0	1,3
Tasa Absentismo	3,9	2,2****	1,5	0,8	2,8	1,9	1,5	3,5	4,7	3,9

* Se incluye a los empleados de Sanitas Seguros y Sanitas Emisión

**Grupo Bupa Sanitas - BIOL

*** Los datos de 2013 presentan diferencias con los publicados en el IA 2013 al incluir los datos del Hospital de Torrejón y Manises que en el IA 2013 aparecían por separado [G4-22]

**** En 2013 solo Sanitas Seguros.

***** Rotación Voluntaria.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

	Sanitas Seguros*		Sanitas Hospitales, PPP'S y Nuevos Servicios**		Sanitas Dental		Sanitas Residencial	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Tasa de incidencia	1,1	4,6	22	27,5	5,7	4,4	87	77,1
Índice de gravedad	0,12	0,07	0,40	0,39	0,06	0,03	2,60***	2,10***
Índice de frecuencia	7,10	3,02	13,10	16,30	3,25	2,48	46,9	41,30

* Solo incluye Sanitas Seguros (no incluye Sanitas Emisión)

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

*** La fórmula usada por Residencial es nº de horas de accidentes / horas trabajadas *1000

Las oscilaciones son poco significativas, en la mayoría de las unidades de negocio, respecto al ejercicio anterior. La mejoría más visible se registró en la tasa de absentismo de Sanitas Dental, que pasó del 3,5% al 1,5%. En el capítulo de accidentes, la tasa de incidencia (índice de accidentes por 1.000 trabajadores) cayó significativamente en Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales, mientras subió en Sanitas Dental y Sanitas Residencial.

De puertas afuera, también estamos en sintonía con nuestro objetivo de que la gente esté encantada de trabajar con nosotros. La revista *Actualidad Económica* nos incluyó en la lista de mejores empresas para trabajar en España. En 2014 nos situamos en el puesto 23. Además, ocupamos la posición 34 en el ranking general de empresas de mayor reputación del país elaborado por Merco Personas. Bupa Chile está asimismo alineada con nuestra prioridad estratégica y en 2014 fue reconocida como una de las 30 mejores empresas para trabajar en toda América Latina, según el ranking de Great Place To Work.

ATRAER, ESTIMULAR Y RETENER

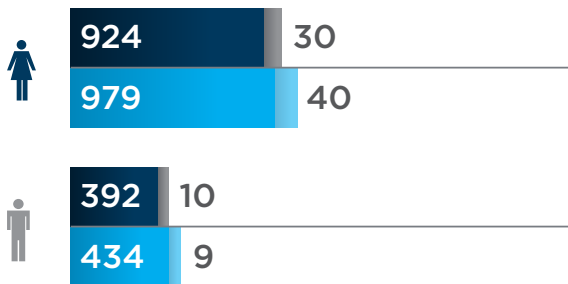
La estrategia de Sanitas para atraer, estimular y retener a los mejores profesionales incluye diversas políticas para cuidar de sus empleados.

En primer lugar, Sanitas les ofrece un marco razonable de estabilidad laboral y de desarrollo personal y profesional. Una elevada proporción de la plantilla del grupo (8.190 trabajadores, es decir, el 83,5%) 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 de Sanitas Seguros y de Sanitas Dental, donde supera el 95%.

SANITAS SEGUROS*

Tipo de contrato 2014 Tipo de contrato 2013

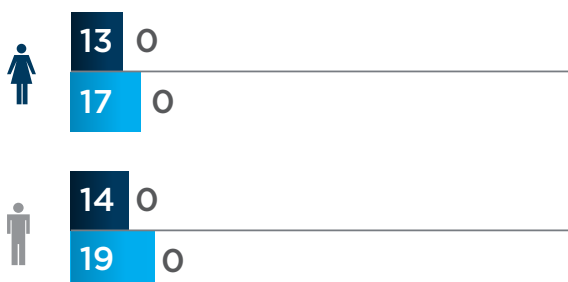
- Indefinidos: 1.316 Indefinidos: 1.413
- Temporales: 40 Temporales: 49



CORPORATIVO**

2014 2013

- Indefinidos: 27 Indefinidos: 36
- Temporales: 0 Temporales: 0



*Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión

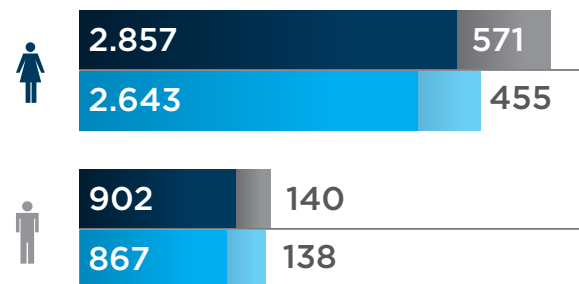
** Grupo Bupa Sanitas - BIOL

En el conjunto de la economía española, el porcentaje de contratos indefinidos respecto al total de asalariados es del 63%, según los datos del primer trimestre de 2015 de la Encuesta de Población Activa (EPA).

SANITAS HOSPITALES, PPP'S Y NUEVOS SERVICIOS

2014 2013

- Indefinidos: 3.759 Indefinidos: 3.510
- Temporales: 711 Temporales: 593

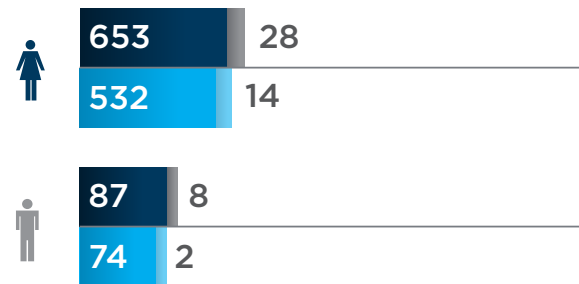


* Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela, Hospital Sanitas CIMA, Hospital de Torrejón, Hospital de Manises, Centros Milenium, Clínica Londres, Diversificación, Hospital Virgen del Mar

SANITAS DENTAL

2014 2013

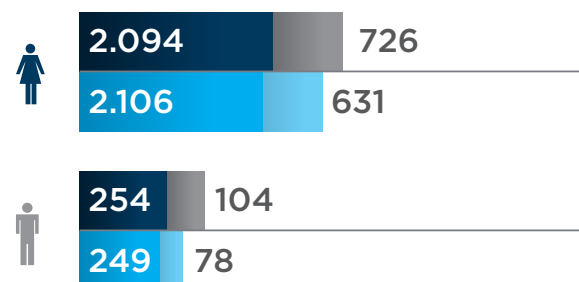
- Indefinidos: 740 Indefinidos: 606
- Temporales: 36 Temporales: 16



SANITAS RESIDENCIAL

2014 2013

- Indefinidos: 2.348 Indefinidos: 2.355
- Temporales: 830 Temporales: 709



Para contribuir al desarrollo profesional de nuestros empleados, también ponemos especial énfasis en las cuestiones relacionadas con el liderazgo e intentamos inspirarles para que asuman los valores de Sanitas y desempeñen un papel activo tanto en su ambiente de trabajo como en los grupos de interés con los que se relacionan. Con este objetivo, en 2014 pusimos en marcha un índice de liderazgo, que mide la percepción que tienen nuestros empleados sobre sus líderes. En concreto, se evalúa el grado de compromiso de cada uno de ellos con su crecimiento personal, con sus compañeros, con el negocio y con la mejora de la salud en la sociedad. El resultado del índice en 2014 fue del 73%.

AYUDAS EN COMIDAS

Otra forma de cuidar de los empleados es ofrecerles un sistema retributivo acorde con su rendimiento. Un porcentaje importante de los empleados de Sanitas son evaluados por su

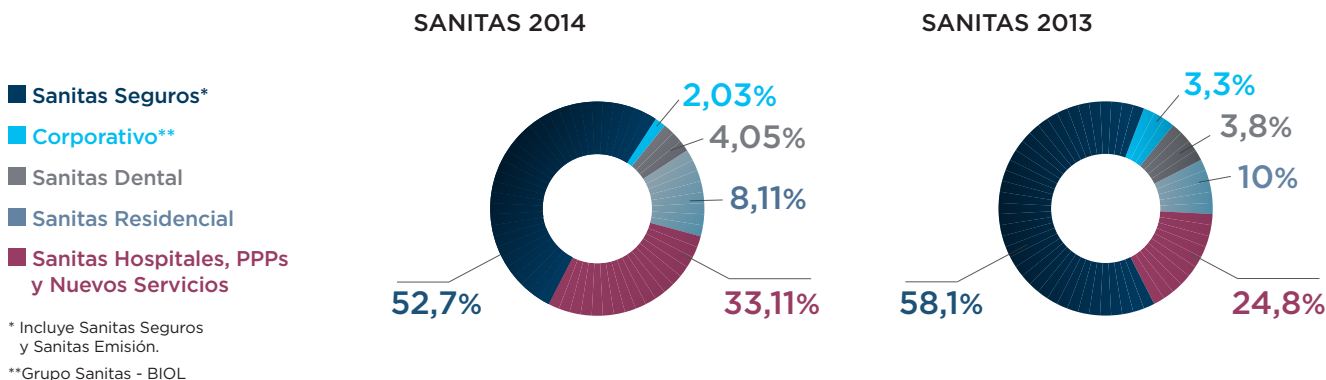
desempeño y reciben parte de su retribución en función de sus resultados individuales. De esta manera se promueve el esfuerzo personal y se alinea mejor la compensación y la eficiencia.

El sistema de evaluación de desempeño funciona en todas las unidades de negocio y su grado de implantación es creciente, aunque todavía irregular. En Sanitas Seguros y en Sanitas Dental están incluidos en este programa más del 90% de los empleados, en Sanitas Residencial y en Sanitas Hospitales el modelo está mucho menos extendido al no aplicarse a la totalidad de la plantilla.

Además, los empleados pueden acogerse al sistema de retribución flexible Retriflex. Esta fórmula permite adaptar a los empleados parte de la retribución que reciben a su situación individual y aporta ventajas fiscales en algunos gastos, como los relacionados con los servicios de guardería, cheques restaurante y formación. El sistema está especialmente extendido en Sanitas Seguros y en Sanitas Hospitales.

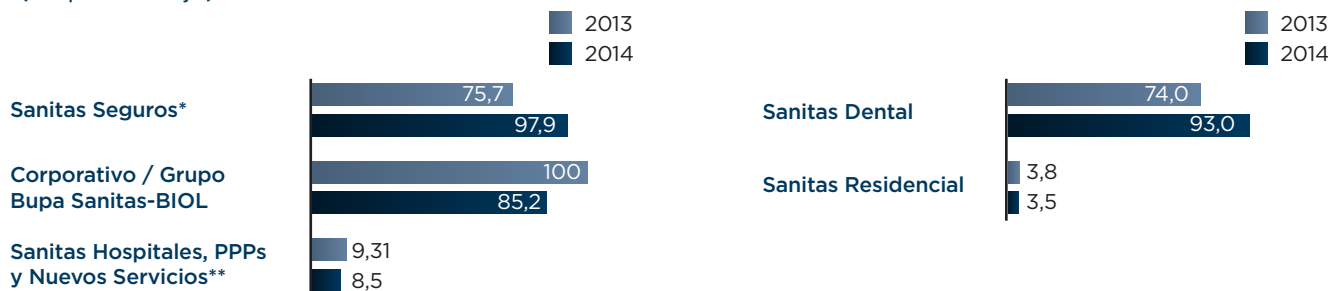
EMPLEADOS CON RETRIBUCIÓN FLEXIBLE / TOTAL DE PARTICIPANTES

(en porcentaje)



EMPLEADOS CON EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

(en porcentaje)



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

Los empleados del Grupo Sanitas también disfrutaban de numerosas ventajas sociales, incluyendo facilidades para la conciliación entre el trabajo y la vida personal, como fórmula para retener y motivar a las plantillas. Veamos a continuación los principales beneficios de trabajar en Sanitas, pormenorizados por unidades de negocio:

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

AYUDAS EN COMIDA

- **Sanitas Seguros, Sanitas Diversificación y Corporativo.** Todos los empleados que trabajan en jornada completa y partida reciben una ayuda para comida de lunes a jueves (los viernes no se trabaja por las tardes). La ayuda queda interrumpida entre el 16 de junio y el 15 de septiembre, al haber jornada continua.



- **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.

SEGURO DE VIDA

- **Sanitas Seguros, Sanitas Diversificación, 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 en situación de incapacidad temporal.
- **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 y Sanitas Residencial.** Las prestaciones por incapacidad temporal derivadas de accidente de trabajo están complementadas, por garantía de lo establecido en el convenio colectivo marco. En el caso de Sanitas Residencial, 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.

PLANES DE PENSIONES

- **Sanitas Seguros.** Todos los empleados con una antigüedad mínima de un año pueden acceder a un plan de pensiones. La empresa aporta 370,42 euros anuales y el empleado pone otros 37,04 euros.

MEJORES CONDICIONES LABORALES

- **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 Residencial** 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 de Sanitas Residencial 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.



LA RIQUEZA DE LA DIVERSIDAD Y LA IGUALDAD

Sanitas considera por otra parte que cuidar de su gente significa desarrollar políticas que respeten a las personas. La igualdad y la diversidad son parte esencial de ese propósito. Creemos que ambos principios nos aportan puntos de vista diferentes, nos enriquecen como organización y en consecuencia hace posible que demos un mejor servicio a nuestros clientes y a la sociedad en su conjunto.

La igualdad de género, en particular, es uno de los referentes de la compañía y refleja nuestros esfuerzos por ofrecer a todos nuestros empleados las mismas oportunidades de desarrollo profesional, independientemente de su sexo. La presencia de la mujer es mayoritaria en las plantillas de todas las unidades de negocio. La composición femenina de los equipos es especialmente relevante en Sanitas Residencial y en Sanitas Dental, donde en 2014 el porcentaje de mujeres se situó cerca del 90%. Por otro lado, para mejorar la igualdad de

oportunidades entre mujeres y hombres, Sanitas Residencial dispone de un Plan de Igualdad. En él se proponen la elaboración y puesta en marcha del 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 y un protocolo para cambios de turno, horario y jornada.

Junto a la igualdad de género, Sanitas promueve también la contratación de empleados con discapacidad. En los últimos años, el número de ellos se ha incrementado en la mayoría de las áreas. La unidad de negocio con mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad fue Sanitas Seguros, con un 2,8%. Además, también creamos empleo indirecto para las personas con discapacidad a través de las compras a Centros Especiales de Empleo.

La diversidad de nacionalidades es otro factor que fortalece a nuestro equipo. En 2014, el 11,4% de los empleados de Sanitas Residencial y el 6,7% de los de Sanitas Seguros eran de otro país. En los últimos años se ha producido un descenso del porcentaje de personas de otra nacionalidad, seguramente como consecuencia del impacto de la crisis económica en el colectivo de inmigrantes, aunque las cifras tienden a estabilizarse.

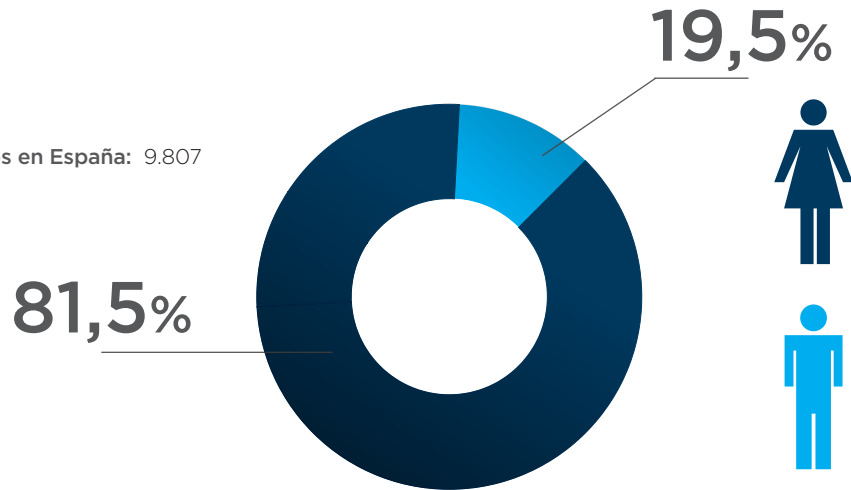


NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS SEGMENTADO ENTRE HOMBRES Y MUJERES (en porcentaje)

■ N° empleadas: 7.896

■ N° empleados: 1.911

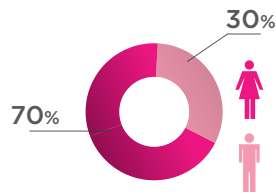
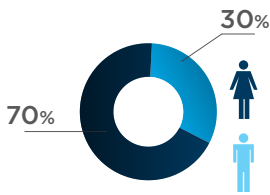
■ N° total de empleados en España: 9.807



SANITAS SEGUROS*

N° empleados 2014: 1.356

N° empleados 2013: 1.462

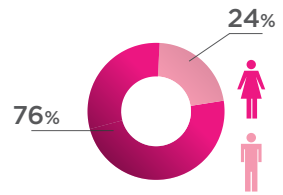
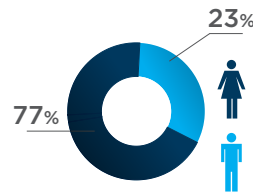


*Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión.

SANITAS HOSPITALES, PPP'S Y NUEVOS SERVICIOS

N° empleados 2014: 4.470

N° empleados 2013: 4.103

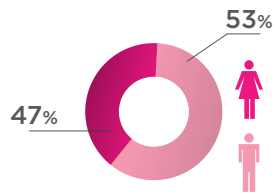
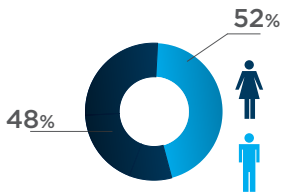


* Se incluye a los empleados de Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela, Hospital Sanitas CIMA, Hospital de Torrejón, Hospital de Manises, Centros Milenium, Clínica Londres, Diversificación y Hospital Virgen del Mar.

CORPORATIVO*

N° empleados 2014: 27

N° empleados 2013: 36

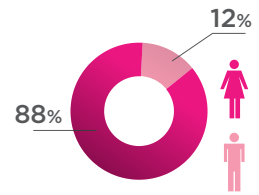
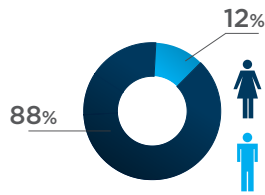


*Grupo Bupa Sanitas - BIOL

SANITAS DENTAL

N° empleados 2014: 776

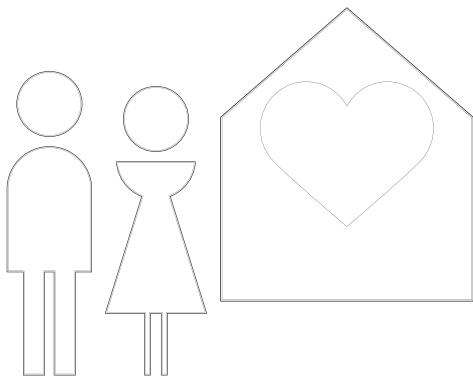
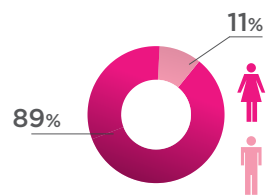
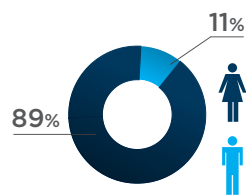
N° empleados 2013: 622



SANITAS RESIDENCIAL

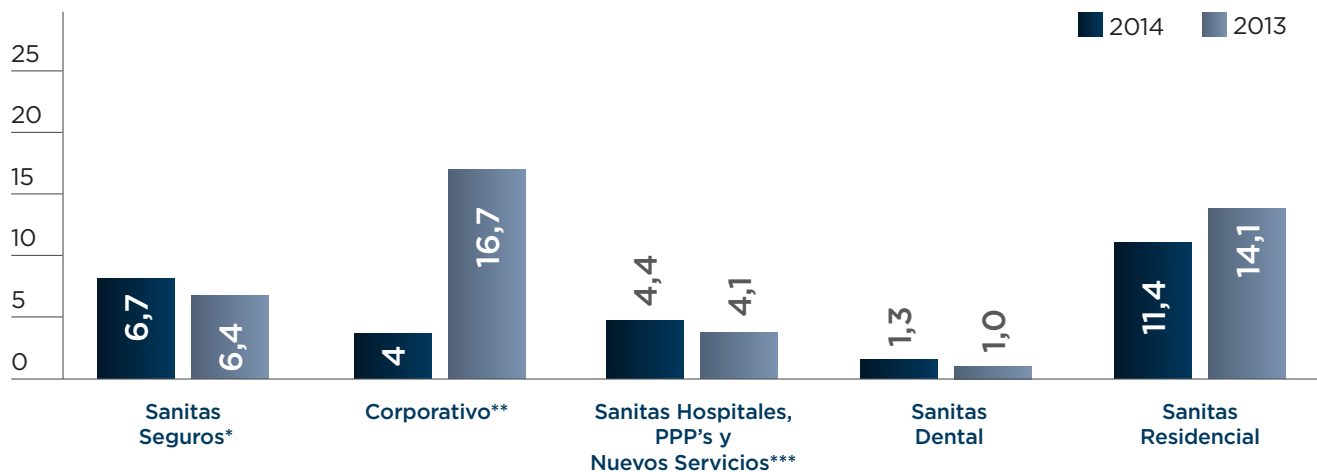
N° empleados 2014: 3.178

N° empleados 2013: 3.064



PERSONAS DE OTRAS NACIONALIDADES

(en porcentaje)



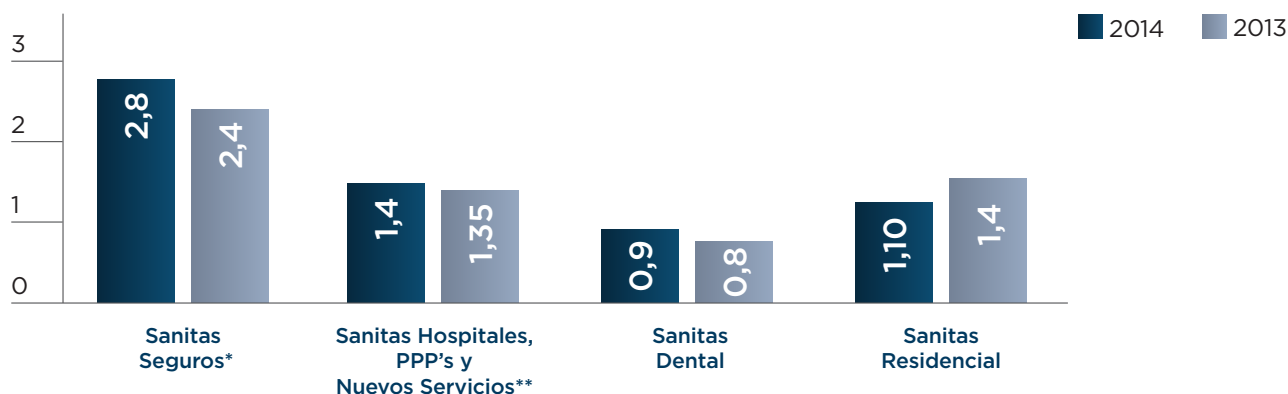
*Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión

** Grupo Bupa Sanitas - BIOL

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

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

(en porcentaje)

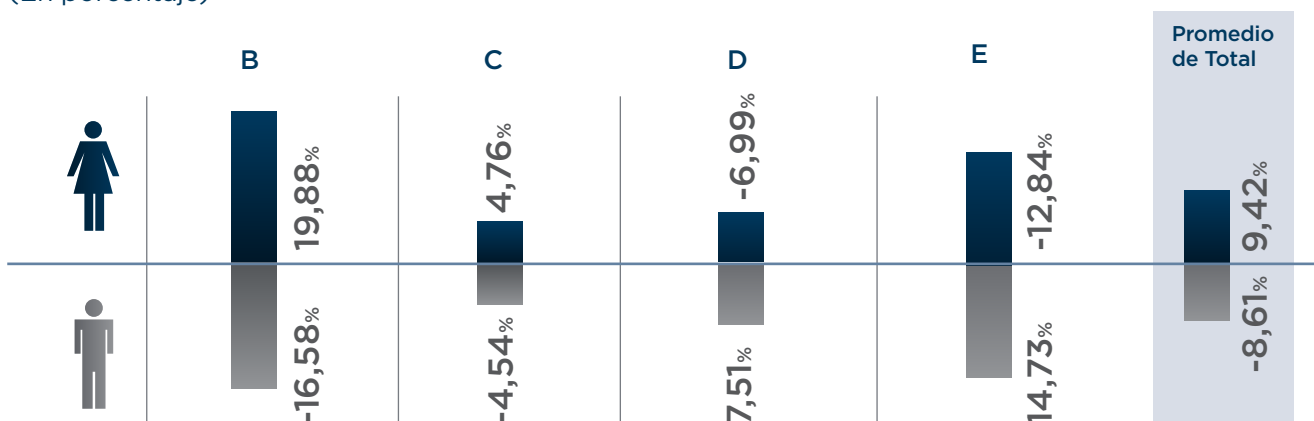


*Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión

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

RELACIÓN ENTRE LOS SALARIOS DE HOMBRES Y MUJERES DIRECTIVOS EN SANITAS SEGUROS*

(En porcentaje)



Nota: Las letras corresponden a niveles profesionales (B es el nivel inferior de directivos y E es el superior) de aquellas posiciones que están ocupadas por hombres y mujeres. Los números indican el porcentaje en que la media salarial de las personas de un sexo supera a las de otro.

* Solo Sanitas Seguros (no se incluye Emisión).

FORMACIÓN PARA SER MEJORES

Otros aspecto básico de nuestra filosofía de trabajo, y que sirve de conexión entre nuestras políticas de retención del talento y de mejora de la productividad, es la formación. Creemos que formar a nuestra gente es clave para que mejore, en un doble sentido: que pueda desarrollar al máximo sus capacidades profesionales y que al mismo tiempo desempeñe su trabajo con eficacia. En los últimos años hemos intensificado nuestros esfuerzos en este ámbito. En 2014, el número de horas globales dedicadas a formación se elevó a 161.360, un 9,6% más que en 2013 y un 49,6% más que en 2012. El notable aumento de la actividad formativa en estos dos últimos ejercicios se ha concentrado en

Sanitas Hospitales (con especial atención a médicos y personal de enfermería) y en Sanitas Residencial (sobre todo, técnicos).

En nuestro programa formativo también aprovechamos las nuevas tecnologías, que garantizan una mayor disponibilidad de las herramientas de aprendizaje. Bupa Learn, nuestra plataforma de e-learning corporativo, pone al servicio de nuestros equipos programas y cursos a los que se puede acceder en cualquier momento y desde cualquier ordenador.

NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA DE EMPLEADO EN SANITAS HOSPITALES, PPPs Y NUEVOS SERVICIOS*

	2014*	2013*	2012
Dirección	1.106	3.223	1.593
Managers	10.150	3.072	2.810
Médicos	24.977	28.906	7.632
Personal de Enfermería	39.792	31.123	30.524
Recepcionistas	4.899	4.096	384
Servicios de apoyo	11.315	8.908	1.573
Total	92.238	79.328	44.515

* En 2014 y 2013 incluye datos de Torrejón y Manises. [G4-22]

NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA DE EMPLEADO EN SANITAS SEGUROS*

	2014	2013	2012
Dirección	1.357	683	3.401
Mandos intermedios	6.437	1.316	4.256
Técnicos	7.914	8.718	5.559
Comercial	4.153	3.930	8.560
Operadores	3.180	16.932	603
Administrativos	1.252	439	1.867
Total	24.292	32.018	24.247

* En 2014 y 2013 incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emision. En 2012, incluye Sanitas Seguros, Grupo Bupa Sanitas y Diversificación.

NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA DE EMPLEADO EN SANITAS DENTAL

	2014	2013
Administrativos	1.070	1.005
Coordinador Tratamiento	154	133
Directores	363	1.138
Higienistas	4.759	6.027
Managers	4.476	5.792
Técnicos	348	390
Total	11.169	14.483

NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA DE EMPLEADO EN CORPORATIVO*

	2014
Dirección	195
Mandos intermedios	56
Técnicos	32
Administrativos	16
Total	298

*Grupo Bupa Sanitas - BIOL

NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA DE EMPLEADO EN SANITAS RESIDENCIAL

	2014	2013	2012
Técnicos	14.127	8.279	5.979
Asistenciales	12.774	9.061	9.756
Otros (Administrativos, directores y médicos)	6.461	4.096	8.883
Total	33.363	21.436	24.618

CUIDADOS Y SEGURIDAD

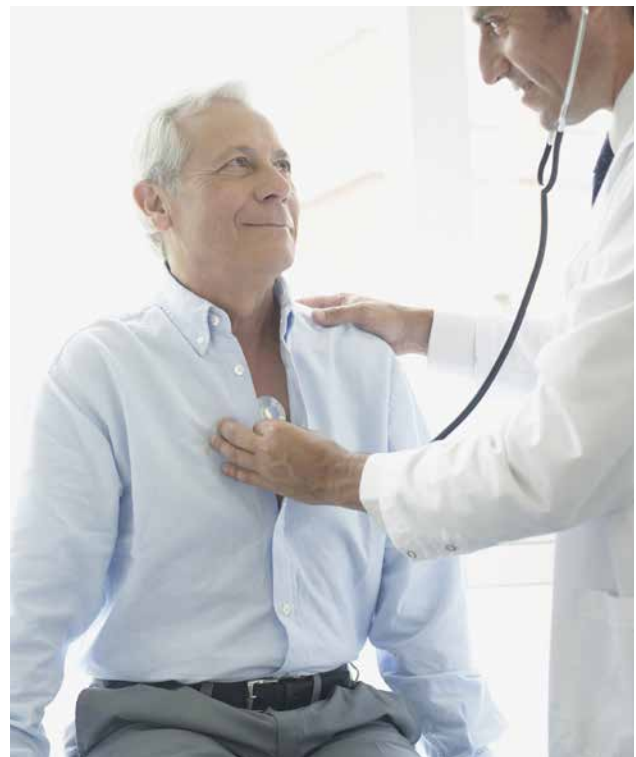
En Sanitas cuidamos de la salud de nuestros empleados a través de una serie de actuaciones que nos permiten comprobar y proteger su estado en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo que desempeñan. Las principales líneas de evaluación son las siguientes:

- **Exámenes específicos de salud.** Se hacen de forma periódica a todos los trabajadores. A criterio del servicio médico, también se realizan cuando se produce un cambio de trabajo o en las condiciones del mismo. En 2014, Sanitas Seguros realizó 38 exámenes iniciales/cuestionarios de salud, 2.272 asistencias en consulta y 197 reconocimientos médicos. Sanitas Hospitales llevó a cabo 781 reconocimientos médicos, con protocolos específicos por puesto de trabajo, y 415 informes serológicos. Sanitas Dental hizo 121 exámenes iniciales, 466 reconocimientos médicos y 466 informes serológicos. Sanitas Residencial realizó 41 exámenes iniciales, 1.701 reconocimientos médicos y 32 informes serológicos.
- **Vacunaciones.** Por razones de exposición se hacen preferentemente entre los empleados de Sanitas Hospitales, que en 2014 recibieron 7 vacunas contra el tétanos y la difteria; 59 contra la hepatitis A; 41 contra la hepatitis B; 153 contra la gripe; 34 vacunas triple vírica, y 3 contra la varicela. También se vacunaron contra la gripe 77 empleados de Sanitas Seguros.

Por otra parte, la seguridad de los empleados en el desarrollo de sus funciones es para nosotros una absoluta prioridad. Por ello, además de asegurar el estricto cumplimiento de la legislación vigente, extremamos la vigilancia y profundizamos en la formación y la gestión

preventiva de riesgos para evitar los accidentes, las lesiones y las enfermedades profesionales. Sanitas planifica periódicamente las actividades de prevención conforme a las exigencias contenidas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el Reglamento de los Servicios de Prevención y el resto de disposiciones legales vigentes.

Estas actividades están incluidas en nuestros sistemas de gestión con el fin de garantizar el compromiso pleno de todos los niveles directivos. Para la gestión de riesgos laborales tenemos constituidos servicios de prevención propios tanto en Sanitas Seguros como en Sanitas Hospitales. En Sanitas Welcome y otras áreas del grupo la gestión se realiza mediante servicios concertados con la sociedad de prevención de Ibermutuamur. Existen comités de seguridad y salud en Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y Sanitas Emisión. Además, los centros cuentan con un comité de seguridad y salud centralizado para resolver todas las cuestiones relacionadas con nuestros empleados. Estos órganos garantizan el análisis continuo de riesgos, la atención de las sugerencias y la puesta en práctica de medidas preventivas, así como el seguimiento y control de la planificación.



Sanitas Smile

Ganamos todos

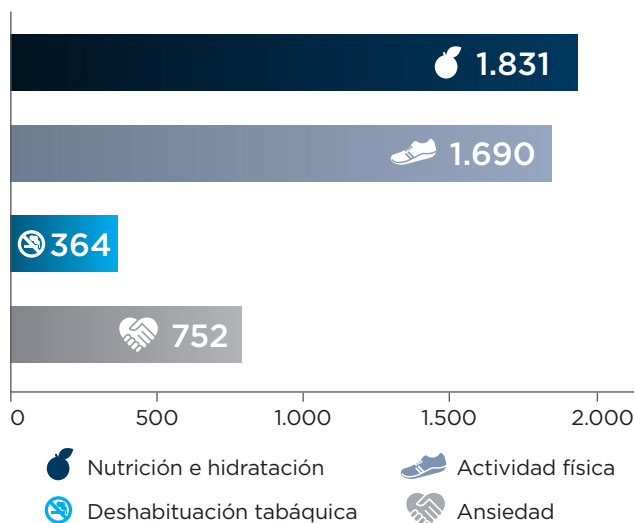
El programa Sanitas Smile, que fomenta el ejercicio físico y los buenos hábitos de salud entre los empleados de la compañía, sigue creciendo. El año pasado, 2.685 profesionales de Sanitas participaron en sus actividades, confirmando el éxito de un proyecto que beneficia a la salud de nuestra gente y que también mejora su rendimiento laboral. Además, a la vista de los resultados, hemos decidido exportar el programa a otras empresas.



INVERSIÓN EN BIENESTAR Y RENDIMIENTO

Sanitas Smile tiene carácter estratégico para la compañía, porque sabemos que una empresa que cuida de sus profesionales está invirtiendo en su bienestar pero también en rendimiento, en productividad, en buen ambiente de trabajo y en la mejora de la imagen corporativa. Además, el proyecto se alinea con las más recientes tendencias de prevención de riesgos laborales y se inserta también en los principios de la Responsabilidad Social Corporativa, en tanto contribuye a ayudar a la difusión de los hábitos de vida saludables en las empresas y en la sociedad. Por todo ello, se ha convertido en una de nuestras iniciativas emblemáticas.

El programa tiene cuatro pilares: hidratación, nutrición, actividad física y promoción de la salud. La compañía pone a disposición de sus empleados una amplia gama de recursos y actividades específicas para mejorar cada una de estas áreas. Los 2.685 trabajadores de Sanitas inscritos (un 27,3% de la plantilla) pudieron participar en clases de yoga, pilates o zumba; disponer de un entrenador personal; asistir a talleres de nutrición e hidratación (tapas saludables, cocina para niños y huerto urbano), de promoción de la salud (talleres de



* Los empleados pueden participar en más de un programa

espalda y ergonomía, de respiración...); consumir menús saludables y bajos en CO2 en el comedor de la empresa, o recibir asesoramiento personal para dejar de fumar y gestionar el estrés.

LOS PROGRAMAS DE SANITAS SMILE MÁS UTILIZADOS EN ESPAÑA

Los beneficios del programa están bien documentados. Según los datos de un informe elaborado por la Universidad Europea entre 2012 y 2013, los empleados participantes en Sanitas Smile mejoraron claramente en el conjunto de marcadores de salud y bienestar evaluados (peso, presión arterial, índice de masa corporal, porcentaje de grasa corporal y consumo máximo de oxígeno) Además, Sanitas Smile contribuye a reducir el absentismo, mejora los niveles de ansiedad y ayuda a combatir el tabaquismo (el 20% de los participantes en el programa de deshabitación tabáquica dejaron de fumar, mientras el resto redujeron su consumo diario en casi tres cigarrillos). También se observaron beneficios en diversos indicadores de rendimiento profesional de los participantes, cuyo nivel de productividad, medido por el logro de sus objetivos, mejoró un 43,32%.

Tras los buenos resultados obtenidos en la primera fase del informe, el año pasado se iniciaron los trabajos para el estudio de 2014-2015. En esta ocasión, se incorporan nuevos aparatos de medición e indicadores que aportan información sobre el impacto del programa en los principales valores biométricos de los empleados inscritos en Sanitas Smile. La mayor novedad es el uso de una pulsera inteligente que registra la actividad de los participantes.

Sanitas Smile, que nació en 2009, es el resultado de una profunda reflexión sobre la necesidad de mejorar desde la empresa los hábitos de salud entre los trabajadores españoles. Un estudio publicado por Sanitas a principios de 2015 confirma la existencia de una demanda específica de este servicio. Según los resultados de una encuesta en la que participaron alrededor de 5.000 personas, una tercera parte de los empleados reclaman de sus empresas más prestaciones de salud y bienestar.



COMPARTIENDO EL ÉXITO

El éxito de la iniciativa de Sanitas Smile entre empleados y familiares y el crecimiento de la demanda de proyectos de hábitos saludables nos empujó a exportar el modelo a otras grandes

empresas. Desde finales de 2014 ofrecemos Smile dentro de nuestra gama de servicios y proponemos a nuestros clientes corporativos desarrollar un programa completo que incluye la organización de actividades, la asesoría en salud, el apoyo funcional y administrativo, la elaboración de un plan de comunicación interna y el desarrollo de un sistema de evaluación y seguimiento de la efectividad del programa entre los empleados. Es otra manera de contribuir al fomento de los hábitos saludables entre la población española y de colaborar en la prevención de los riesgos laborales.



Voluntariado corporativo

El valor de una sonrisa.

El programa de voluntariado corporativo en Sanitas se concentra en actividades relacionadas con la infancia, la discapacidad y las personas mayores. Los proyectos de cooperación de Sanitas Hospitales para la asistencia sanitaria de niños africanos en dificultades fueron las principales acciones de 2014. Además, los empleados realizan aportaciones solidarias regladas y recaudan fondos destinados a causas puntuales e iniciativas espontáneas.

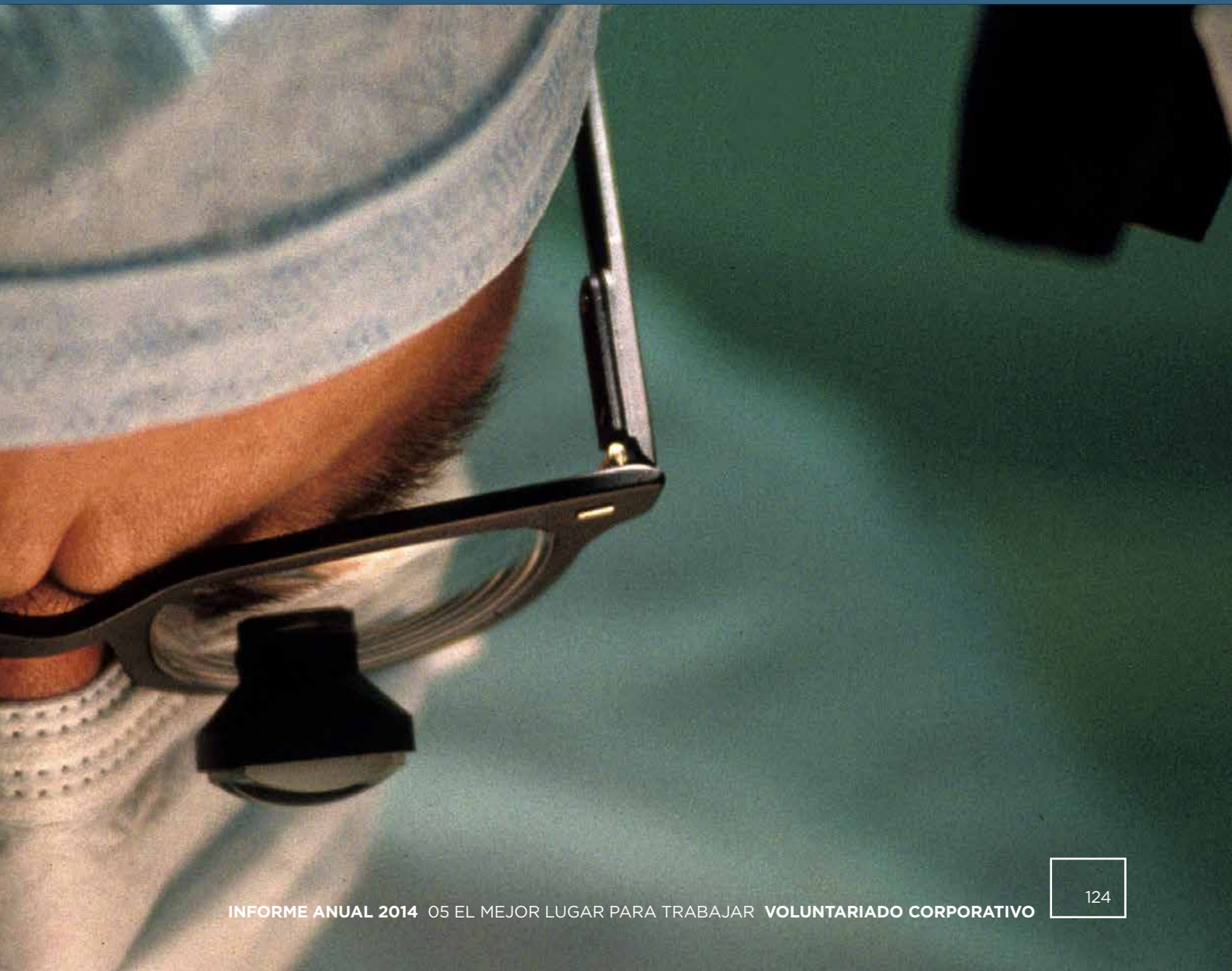
EL PASILLO VERDE SENEGAL-BARCELONA

El ejercicio pasado se lanzó el Pasillo Verde Senegal- Barcelona, un proyecto solidario de voluntariado que se inspira en el Pasillo Verde Nador-Madrid, también impulsado por Sanitas, y cuyo objetivo es facilitar atención médica y hospitalaria a niños de familias sin recursos de las regiones de País Bassari y Cassamance, en Senegal.

Este nuevo programa de cooperación, que es fruto de la colaboración entre el Hospital Sanitas CIMA de Barcelona y la organización no

gubernamental Yakaar África, realizó con éxito en 2104 su primera intervención quirúrgica. Edouard Diatta, un niño de 11 años de la isla senegalesa de Carabane, fue operado de una fractura mal curada de tibia y peroné que se había hecho jugando al fútbol y que le impedía moverse con normalidad. La intervención fue realizada en el Servicio de Traumatología del Hospital Sanitas CIMA.

El proyecto Senegal-Barcelona está orientado a la asistencia de patologías infantiles difíciles. Además del diagnóstico y el tratamiento, Sanitas también provee los recursos necesarios para que la terapia prescrita en cada caso tenga continuidad, como medicamentos, alimentos o material técnico. Asimismo, está previsto que pediatras y enfermeros de la zona sur de Senegal reciban formación, principalmente en especialidades como traumatología, oftalmología, cirugía plástica y pediatría.



CINCO AÑOS DE AYUDA A NADOR

El primer Pasillo Verde, el que une la ciudad marroquí de Nador, situada cerca de Melilla, con Madrid, cumplió en 2014 cinco años, y es un ejemplo de la importancia que tiene la actividad de voluntariado entre los profesionales de Sanitas. Se trata de un programa de cooperación que combina nuestra experiencia en la atención sociosanitaria, los esfuerzos individuales de los empleados y la aportación de recursos por parte de la compañía en favor de los niños de Nador.

El eje del programa es el convenio de colaboración humanitaria entre Fundación Sanitas, Sanitas Hospitales y la Fundación Adalias para reforzar el área materno-infantil del Hospital Hassani, de Nador. Su objetivo principal es diagnosticar y, en su caso, tratar e intervenir quirúrgicamente a niños de familias sin recursos de la zona de Nador enfermos de cardiopatías y otras patologías. Este es el resumen numérico de la actividad del Pasillo Verde Nador-Madrid en 2014:

- **Niños diagnosticados en Nador durante los viajes de los voluntarios:** 750
- **Niños con tratamiento post-diagnóstico en Nador:** 330
- **Niños tratados en el Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela:** 8 cirugías y 2 consultas
- **Niños tratados en el Hospital Universitario Sanitas La Moraleja:** 4 cirugías y 17 consultas
- **Niños con medicación subvencionada por Sanitas:** 180

Entre las intervenciones realizadas en Madrid en 2014 destaca la de Mohammed Hannou, un niño marroquí de 14 años que fue operado en el

Hospital Universitario Sanitas La Moraleja de una litiasis coraliforme que comprometía gravemente la supervivencia de su riñón. La intervención se realizó a través de nefroscopia, un método que era la primera vez que se utilizaba en Madrid en el ámbito pediátrico y que permitió salvar el órgano afectado. Mohammed fue diagnosticado en Nador y trasladado a Madrid para su adecuado tratamiento.

El programa también incluye un acuerdo para la formación de profesionales del Hospital Hassani en las áreas de neonatología y cardiología pediátrica. En 2014, un equipo de enfermeras de neonatos recibió formación por parte de los profesionales de Sanitas Hospitales. También asesoramos al Hospital Hassani en la renovación tecnológica de la UCI Pediátrica.

Además, hay un programa de voluntariado para que los empleados de Sanitas viajen a la Casa Cuna de Nador a cuidar, estimular y dar cariño a los bebés en espera de adopción.

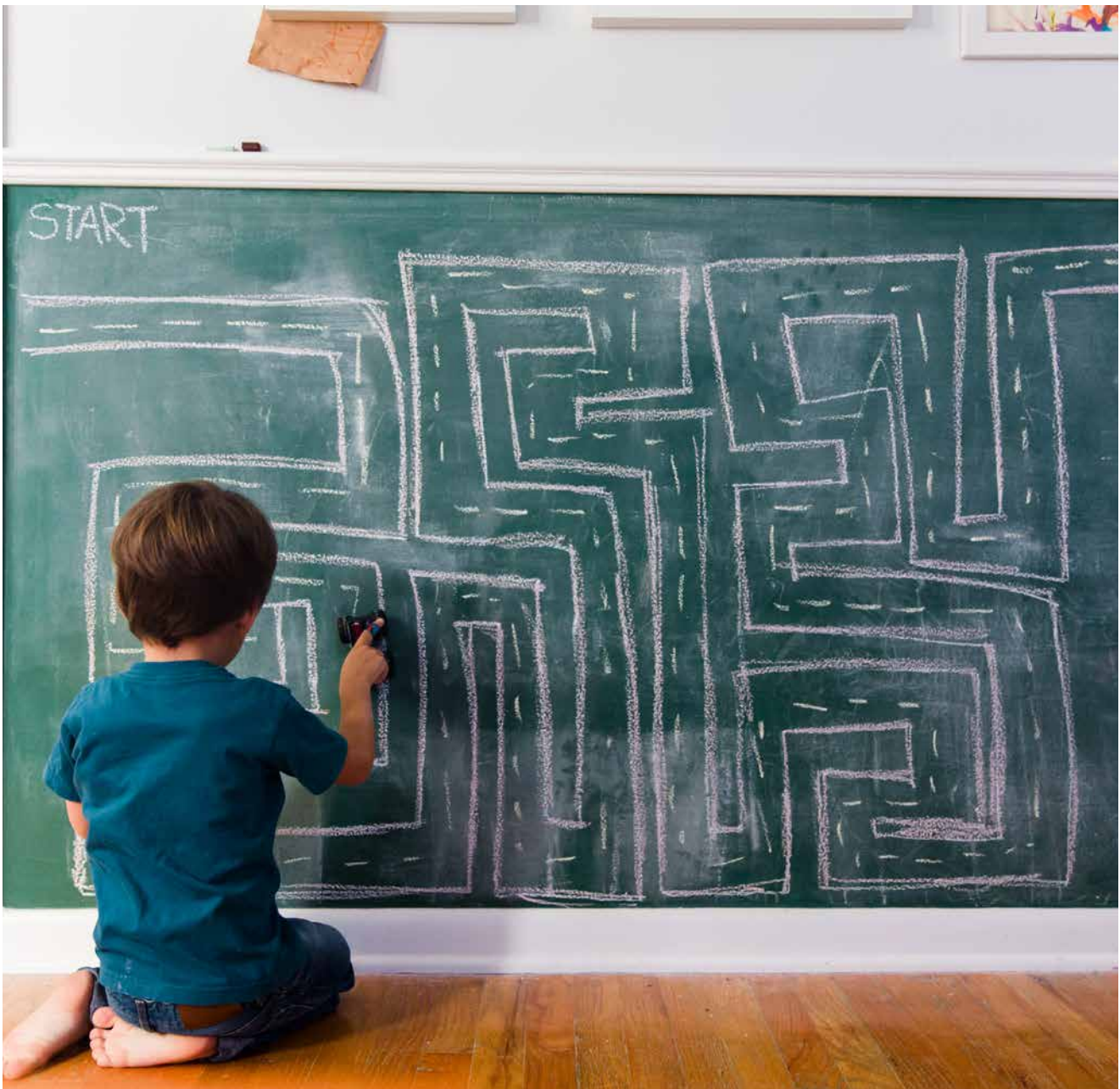
Durante los cinco años de existencia del Pasillo Verde Nador-Madrid, se han diagnosticado 5.400 niños, de los cuales fueron intervenidos quirúrgicamente más de 100; se ha impartido formación a 17 profesionales de la zona; 250 profesionales sanitarios han participado en el programa, y otros 200 voluntarios de Sanitas han viajado a la Casa Cuna.



MICRODONACIONES MACROEFICACES

Otra campaña solidaria desarrollada en 2014 fue el programa de microdonaciones Tú Dispones. Se trata de un proyecto de voluntariado a través del cual los empleados participantes donan un euro de su nómina mensual para apoyar acciones y proyectos solidarios que ellos

mismos seleccionan. El objetivo es facilitar a los empleados un canal de participación solidaria y eficaz, que no requiere tanta dedicación y compromiso como las actividades presenciales de voluntariado. El dinero recaudado en 2014 se destinó a Unicef para colaborar en la campaña 100% Niños Vacunados. Su objetivo es que las vacunas lleguen a las comunidades más remotas del mundo y sean administradas a todos los niños, cualquiera que sea su condición, para prevenir enfermedades potencialmente peligrosas, como el sarampión, que puede ser mortal en niños desnutridos, o la polio. Gracias a nuestras aportaciones, 9.976 niños fueron vacunados en 2014 contra el sarampión.



Anexos



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Número de página	Omisión identificada	Razón de omisión	Explicación para la omisión	Revisión externa
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS					
G4-1	Pag 3-4	No aplica			✓ Pag 142-143
G4-2	Pag 22-23 (La solidez de Sanitas en España)/ Pag 96-97 (Los riesgos y cómo entenderlos)	No aplica			✓ Pag 142-143
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
G4-3	Pag 5 (Alcance)	No aplica			✓ Pag 142-143
G4-4	Pag 5 (Alcance)/ Pag 15 (Estrategia de crecimiento)/ Pag 26 (Oferta de servicios)	No aplica			✓ Pag 142-143
G4-5	C/ Ribera del Loira, 52 Madrid (España)	No aplica			✓ Pag 142-143
G4-6	Pag 21	No aplica			✓ Pag 142-143
G4-7	Sanitas S.A de Seguros, Sanitas S.A de Hospitales, Sanitas Residencial S.L., Sanitas Nuevos Negocios S.L (conformado por Sanitas Dental), Bupa Chile S.A.	No aplica			✓ Pag 142-143
G4-8	Pag 5 (Alcance)/ Pag 25 (Más clientes, mejores servicios)/ Pag 78-79 (Un modelo integrado que funciona)	No aplica			✓ Pag 142-143
G4-9	Pag 21-24 (El negocio)/ Pag 25 (Más clientes, mejores servicios)/ Pag 26 (Oferta de servicios) / Pag 78 (Un modelo integrado que funciona)	No aplica			✓ Pag 142-143
G4-10	Pag 108 (Número de empleados en España y América Latina)/ Pag 111 (Atraer, estimular y retener) / Pag 116 (Número total de empleados segmentado entre hombres y mujeres)	No aplica			✓ Pag 142-143
G4-11	Pag 114 (Mejores condiciones laborales)	No aplica			✓ Pag 142-143
G4-12	Pag 29 (Compras para garantizar la calidad)	No aplica			✓ Pag 142-143
G4-13	Pag 5 (Alcance)/ Pag 90 (La referencia estratégica de Bupa)	No aplica			✓ Pag 142-143

G4-14	Pag 86 (Política de Sostenibilidad)/ Pag 94-97 (control de riesgos)/ Pag 98 (Gestión interna) / Pag 103-105 (El camino hacia solvencia II)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-15	Pag 102 (Actividad en asociaciones)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-16	Pag 102 (Actividad en asociaciones)	No aplica	✓ Pag 142-143
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	Pag 5 (Alcance) Sanitas S.A de Seguros, Sanitas S.A de Hospitales, Sanitas Residencial S.L., Sanitas Nuevos Negocios S.L (conformado por Sanitas Dental), Bupa Chile S.A.	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-18	Pag 5 (Materialidad) / Pag 6 (La identificación)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-19	Pag 6 (La priorización y el análisis)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-20	Pag 6 (La priorización y el análisis)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-21	Pag 6 (La priorización y el análisis)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-22	Pag 52 (Residuos citotóxicos del Hospital de Manises)/ Pag 108 (Número de empleados en España y América Latina)/ Pag 110 (Rotación y Absentismo)/ Pag 118 (Formación para ser mejores)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-23	Pag 5 (Alcance) / Pag 22 (La solidez de Sanitas en España) Adquisición de la totalidad de Bupa Chile y del Hospital Virgen del Mar.	No aplica	✓ Pag 142-143
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Pag 101	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-25	Pag 7 (Participación de los grupos de interés)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-26	Pag 101	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-27	Pag 7 (Participación de los grupos de interés)/ Pag 100 (Una doble prioridad)	No aplica	✓ Pag 142-143



G4-28	Pag 5 (Alcance)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-29	Pag 5 (Alcance)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-30	Pag 5 (Alcance)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-31	Pag. 8 (Persona de contacto)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-32	El Informe Anual 2014 se ha elaborado de conformidad con G4 en su opción comprehensive dentro del Materiality Disclosures Service. Sanitas ha recurrido a la revisión externa del Informe Anual por parte de KPMG Asesores S.L. Pag 142-143 (Informe de revisión independiente)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-33	Pag 142-143 (Informe de revisión independiente)	No aplica	✓ Pag 142-143
GOBIERNO			
G4-34	Pag 82 (El Consejo de Administración)/ Pag 83 (Las funciones del Consejo)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-35	Pag 82 (El Consejo de Administración)/ Pag 83 (Las funciones del Consejo)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-36	Pag 83 (Las funciones del Consejo)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-37	Pag 85 (Un proceso de comunicación organizado)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-38	Pag 87	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-39	Pag 87	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-40	Pag 84 (Cualificación y competencia)/ Pag 88 (Los Comités)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-41	Pag 92 (Políticas complementarias)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-42	Pag 83 (Las funciones del Consejo)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-43	Pag 85 (Un proceso de comunicación organizado)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-44	Pag 84 (Cualificación y competencia)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-45	Pag 85 (Un proceso de comunicación organizado)/ Pag 89 (Comité de Riesgos)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-46	Pag 96 (Los riesgos, cómo entenderlos)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-47	Pag 85 (Un proceso de comunicación organizado)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-48	Pag 85 (Un proceso de comunicación organizado)	No aplica	✓ Pag 142-143
G4-49	Pag 85 (Un proceso de comunicación organizado)	No aplica	✓ Pag 142-143

G4-50	Pag 85 (Un proceso de comunicación organizado)	No aplica		✓ Pag 142-143
G4-51		Políticas Retributivas para el órgano superior de gobierno	Información confidencial	Actualmente, las políticas internas de confidencialidad de Sanitas no permiten la publicación de esta información
G4-52		Descripción de los procesos para determinar la remuneración	Información confidencial	Actualmente, las políticas internas de confidencialidad de Sanitas no permiten la publicación de esta información
G4-53		Explicación de cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución	Información confidencial	Actualmente, las políticas internas de confidencialidad de Sanitas no permiten la publicación de esta información
G4-54		Cálculo de la retribución entre la retribución total anual de la persona mejor pagada en la organización y la retribución total anual media de toda la plantilla	Información confidencial	Actualmente, las políticas internas de confidencialidad de Sanitas no permiten la publicación de esta información
G4-55		Cálculo de la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización y el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla	Información confidencial	Actualmente, las políticas internas de confidencialidad de Sanitas no permiten la publicación de esta información
ÉTICA E INTEGRIDAD				
G4-56	Pag 91 (Un código con principios y pautas concretas)	No aplica		✓ Pag 142-143
G4-57	Pag 91 (Un código con principios y pautas concretas)	No aplica		✓ Pag 142-143
G4-58	Pag 91 (Un código con principios y pautas concretas)	No aplica		✓ Pag 142-143

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

DMA and Indicators	Número de página	Omisión identificada	Razón de omisión	Explicación para la omisión	Revisión externa
CATEGORÍA: ECONOMÍA					
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
G4-DMA	Pag 20- 24 (El negocio)				✓ Pag 142-143
G4-EC1	Pag 13 (Entorno favorable, sector con retos) / Pag 21 (El negocio)/ Pag 77-79 (Bupa Chile)				✓ Pag 142-143
G4-EC2	Pag 44 (Nuestra estrategia de sostenibilidad)/ Pag 49 (Un desafío importante)				✓ Pag 142-143
G4-EC3	Pag 114 (planes de pensiones)				✓ Pag 142-143
G4-EC4	El movimiento de las subvenciones, donaciones y legados recibidos de carácter no reintegrable en el ejercicio 2014 es de 11.000 euros. Fuente: Nota 16 de las Cuentas Anuales de Sanitas SA de Seguros				✓ Pag 142-143
PRESENCIA EN EL MERCADO					
G4-DMA	Pag 13 (Entorno favorable, sector con retos) / Pag 21 (El negocio)/ Pag 77-79 (Bupa Chile)				✓ Pag 142-143
G4-EC5		Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local por sexo y país	Información no disponible	Este cálculo no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el Informe de 2016	✓ Pag 142-143
G4-EC6	El 100% de los directivos de Sanitas para la actividad desarrollada en España, son locales				✓ Pag 142-143
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS					
G4-DMA	Pag 89 (Comité de riesgos)				✓ Pag 142-143
G4-EC7	Pag 58 (Sanitas Hospitales)/ Pag 64 (Sanitas Seguros) / Pag 68 (Sanitas Residencial)/ Pag 74 (Sanitas Dental)/Pag 77 (Bupa Chile)				✓ Pag 142-143
G4-EC8	Pag 53 (Fundación Sanitas)/ Pag 63 (La calidad asistencial)/ Pag 65 (Una gama flexible de productos y servicios)				✓ Pag 142-143
PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN					
G4-DMA	Pag 29-30 (Compras para garantizar la calidad)				✓ Pag 142-143
G4-EC9	Pag 30 (Compras a proveedores locales)				✓ Pag 142-143
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE					

MATERIALES			
G4-DMA	Pag 44 (Nuestra estrategia de sostenibilidad)		✓ Pag 142-143
G4-EN1	Pag 51 (Ahorro en papel, inversión en la web)		✓ Pag 142-143
G4-EN2	Pag 52 (Esfuerzo sostenido en los hospitales)		✓ Pag 142-143
ENERGÍA			
G4-DMA	Pag 44 (Nuestra estrategia de sostenibilidad)		✓ Pag 142-143
G4-EN3	Pag 50 (Progresos en los consumos)		✓ Pag 142-143
G4-EN4	Pag 50 (Progresos en los consumos)		✓ Pag 142-143
G4-EN5	Pag 50 (Progresos en los consumos)		✓ Pag 142-143
G4-EN6	Pag 50 (Progresos en los consumos)		✓ Pag 142-143
G4-EN7	Pag 51 (Ahorro en papel, inversión en la web)/ Pag 52 (Esfuerzo sostenido en los hospitales)		✓ Pag 142-143
AGUA			
G4-DMA	Pag 44 (Nuestra estrategia de sostenibilidad)		✓ Pag 142-143
G4-EN8	Pag 50 (Progresos en los consumos)		✓ Pag 142-143
G4-EN9	Todo el consumo de agua procede de la red municipal		✓ Pag 142-143
G4-EN10	Pag 50 (Progresos en los consumos)		✓ Pag 142-143
EMISIONES			
G4-DMA	Pag 44 (Nuestra estrategia de sostenibilidad)		✓ Pag 142-143
G4-EN15	Pag 49 (Un desafío importante)		✓ Pag 142-143
G4-EN16	Pag 49 (Un desafío importante)		✓ Pag 142-143
G4-EN17	Pag 49 (Un desafío importante)		✓ Pag 142-143
G4-EN18	Pag 49 (Un desafío importante)		✓ Pag 142-143
G4-EN19	Pag 49 (Un desafío importante)		✓ Pag 142-143
G4-EN20		Emisiones de sustancias que agotan el ozono	Información no disponible Este cálculo no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el Informe de 2016
G4-EN21	En los hospitales de Sanitas se miden mensualmente las emisiones de CO, Nox y Sox de las calderas, cumpliendo en todo caso con los valores límite marcados por la legislación		✓ Pag 142-143

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-DMA Pag 80 (Nuestra forma de ver las cosas: buen gobierno y rigor en el control del riesgo) ✓ Pag 142-143

G4-EN29 A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2014 no se han registrado multas por incumplimiento de la normativa ambiental ✓ Pag 142-143

TRANSPORTE

G4-DMA Pag 44 (Nuestra estrategia de sostenibilidad) ✓ Pag 142-143

G4-EN30 Pag 49 (Un desafío importante) ✓ Pag 142-143

GENERAL

G4-DMA Pag 44 (Nuestra estrategia de sostenibilidad) ✓ Pag 142-143

G4-EN31 Pag 48 (Los ejemplos de Manises y la sede central) ✓ Pag 142-143

EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

G4-DMA Pag 29 (Compras para garantizar la calidad) ✓ Pag 142-143

G4-EN32 Pag 29 (Compras para garantizar la calidad) ✓ Pag 142-143

G4-EN33 A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2014 no se han registrado impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales en la cadena de suministro ✓ Pag 142-143



MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL					
G4-DMA	Pag 44 (Nuestra estrategia de sostenibilidad)				✓ Pag 142-143
G4-EN34	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2014 no se han registrado reclamaciones ambientales				✓ Pag 142-143
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL					
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO					
EMPLEO					
G4-DMA	Pag 107 (Cuidamos del talento)				✓ Pag 142-143
G4-LA1	Pag 109 (Número de empleados nuevos netos generados en 2014) / Pag 110 (Rotación y absentismo)	Desglose por género	Información no disponible	Este desglose no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el informe de 2016	✓ Pag 142-143
G4-LA2	Pag 112-113				✓ Pag 142-143
G4-LA3		Reincorporación al trabajo tras baja por maternidad o paternidad	Información no disponible	Este desglose no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el informe de 2016	
RELACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN					
G4-DMA	Pag 107 (Cuidamos del talento)				✓ Pag 142-143
G4-LA4	Pag 112 (Mejores condiciones laborales)				✓ Pag 142-143
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
G4-DMA	Pag 107 (Cuidamos del talento)				✓ Pag 142-143
G4-LA5	Pag 114 (Mejores condiciones laborales)				✓ Pag 142-143
G4-LA6	Pag 110 (El compromiso de nuestra gente) Durante 2014 no se ha producido ningún fallecimiento relacionado con el puesto de trabajo	Desglose por género	Información no disponible	Este desglose no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el informe de 2016	✓ Pag 142-143
G4-LA7	Pag 119 (Cuidados y seguridad)				✓ Pag 142-143
G4-LA8	Pag 114 (Mejores condiciones laborales)				✓ Pag 142-143

CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN					
G4-DMA	Pag 118 (Formación para ser mejores)				✓ Pag 142-143
G4-LA9	Pag 118 (Formación para ser mejores)	Desglose por género	Información no disponible	Este desglose no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el informe de 2016	✓ Pag 142-143
G4-LA10	Pag 118 (Formación para ser mejores)				✓ Pag 142-143
G4-LA11	Pag 112 (Empleados con evaluaciones de desempeño)	Desglose por género	Información no disponible	Este desglose no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe, pudiéndose reportar en el informe de 2016	✓ Pag 142-143
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
G4-DMA	Pag 115 (La riqueza de la diversidad y la igualdad)				✓ Pag 142-143
G4-LA12	Pag 17-18 (Organigrama equipo directivo)/ Pag 108 (Número de empleados en España y América Latina)/ Pag 117 (Personas de otras nacionalidades y personas con discapacidad)				✓ Pag 142-143
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES					
G4-DMA	Pag 115 (La riqueza de la diversidad y la igualdad)				✓ Pag 142-143
G4-LA13	Pag 117 (Relación entre los salarios de hombres y mujeres directivos en Sanitas Seguros)				✓ Pag 142-143
EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES					
G4-DMA	Pag 29-30 (Compras para garantizar la calidad)				✓ Pag 142-143
G4-LA14	Pag 29-30 (Compras para garantizar la calidad)				✓ Pag 142-143
G4-LA15	Pag 29-30 (Compras para garantizar la calidad)				✓ Pag 142-143
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES					
G4-DMA	Pag 80 (Nuestra forma de ver las cosas: buen gobierno y rigor en el control del riesgo)				✓ Pag 142-143
G4-LA16	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2014 no se han registrado reclamaciones relevantes sobre prácticas laborales				✓ Pag 142-143

SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS

NO DISCRIMINACIÓN

G4-DMA	Pag 91 (Un código con principios y pautas concretas)	✓ Pag 142-143
G4-HR3	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2014 no se han registrado incidentes de discriminación	✓ Pag 142-143

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

G4-DMA	Pag 111 (Atraer, estimular y retener)	✓ Pag 142-143
G4-HR4	Pag 113/ Pag 114 (Mejores condiciones laborales)	✓ Pag 142-143

EVALUACIÓN

G4-DMA	Pag 29-30 (Compras para garantizar la calidad)	✓ Pag 142-143
G4-HR9	Pag 29-30 (Compras para garantizar la calidad)	✓ Pag 142-143

EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-DMA	Pag 29-30 (Compras para garantizar la calidad)	✓ Pag 142-143
G4-HR10	Pag 29-30 (Compras para garantizar la calidad)	✓ Pag 142-143
G4-HR11	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2014 no se han registrado impactos ambientales negativos en materia de derechos humanos en la cadena de suministro	✓ Pag 142-143

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-DMA	Pag 91 (Un código con principios y pautas concretas)	✓ Pag 142-143
G4-HR12	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2014 no se han registrado quejas o reclamaciones relacionadas con los derechos humanos	✓ Pag 142-143



SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD

COMUNIDADES LOCALES

G4-DMA	Pag 123 (Voluntariado corporativo)				✓ Pag 142-143
G4-SO1	Pag 125 (Cinco años de ayuda a Nador)/ Pag 126 (Microdonaciones macroeficaces)				✓ Pag 142-143
G4-SO2		Impactos negativos significativos	No aplica	Sanitas no realiza operaciones con efectos negativos significativos en las comunidades locales	✓ Pag 142-143

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-DMA	Pag 85 (Un proceso de comunicación organizado)/ Pag 91 (Un código con principios y pautas concretas)				✓ Pag 142-143
G4-SO3	Pag 85 (Un proceso de comunicación organizado)				✓ Pag 142-143
G4-SO4	Pag 85 (Un proceso de comunicación organizado)				✓ Pag 142-143
G4-SO5	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2014 no se han registrado incidentes de corrupción				✓ Pag 142-143

POLÍTICA PÚBLICA

G4-DMA	Pag 91 (Un código con principios y pautas concretas)				✓ Pag 142-143
G4-SO6	Pag 91 (Un código con principios y pautas concretas)				✓ Pag 142-143

PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

G4-DMA	Pag 91 (Un código con principios y pautas concretas)				✓ Pag 142-143
G4-SO7	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2014 no se han registrado demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia				✓ Pag 142-143

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-DMA	Pag 91 (Un código con principios y pautas concretas)				✓ Pag 142-143
---------------	------------------------------------------------------	--	--	--	---------------

G4-SO8	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2014 no se han registrado sanciones y multas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones relacionadas con el fraude contable	✓ Pag 142-143
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL		
G4-DMA	Pag 91 (Un código con principios y pautas concretas)	✓ Pag 142-143
G4-SO11	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2014 no se han registrado reclamaciones relevantes sobre impactos sociales	✓ Pag 142-143
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
G4-DMA	Pag 57 (Un modelo integrado de salud y bienestar)	✓ Pag 142-143
G4-PR1	Pag 70 (Más cerca del objetivo de residencias sin sujeciones)	✓ Pag 142-143
G4-PR2	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2014 no se han registrado incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida	✓ Pag 142-143
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
G4-DMA	Pag 57 (Un modelo integrado de salud y bienestar)	✓ Pag 142-143
G4-PR3	Pag 29-30 (Compras para garantizar la calidad)	✓ Pag 142-143
G4-PR4	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2014 no se han registrado incumplimientos de la regulación legal y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	✓ Pag 142-143
G4-PR5	Pag 25 (Más clientes, mejores servicios)	✓ Pag 142-143
COMUNICACIONES DE MARKETING		
G4-DMA	Pag 32 (El valor de nuestra marca)	✓ Pag 142-143
G4-PR6	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2014 no se ha registrado venta de productos prohibidos o en litigio	✓ Pag 142-143

G4-PR7	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2014 no se han registrado incumplimientos relativos a regulaciones de comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio	✓ Pag 142-143
---------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-DMA	Pag 91 (Un código con principios y pautas concretas)	✓ Pag 142-143
---------------	------------------------------------------------------	---------------

G4-PR8	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2014 no se han registrado reclamaciones relevantes sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes	✓ Pag 142-143
---------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-DMA	Pag 91 (Un código con principios y pautas concretas)	✓ Pag 142-143
---------------	------------------------------------------------------	---------------

G4-PR9	A través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía, durante 2014 no se han registrado multas significativas relativas a la normativa en relación con el suministro y uso de productos y servicios	✓ Pag 142-143
---------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------



Informe de revisión independiente





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

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

Hemos realizado una revisión de 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 2014 (en adelante, “el Informe”). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en el Anexo del Informe denominado “Índice de Contenido GRI” con el símbolo .

La Dirección de Sanitas es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4) según lo detallado en el punto G4-32 del apartado Anexo “Índice de Contenido GRI” del Informe y siguiendo los criterios de *Materiality Disclosures Service*, obteniendo confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos. 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; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir este informe. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) 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. Se trata de un trabajo de revisión que se realiza de acuerdo a las normas de independencia para trabajos de aseguramiento de KPMG, así como a los requerimientos del Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

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.
- 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 da respuesta a los Contenidos Básicos Generales 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 evaluación de la consistencia de la descripción sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad de Sanitas.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative para la preparación de informes según la opción de conformidad 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 el resultado atribuido en los estados financieros consolidados auditados por terceros independientes de Bupa al segmento de España y Latinoamérica en el ejercicio 2014.
- La revisión de la consistencia de la información correspondiente a Bupa Chile reflejada en el Informe con la presente en la Memoria Anual de Bupa Chile, S.A 2014, auditada por terceros independientes.

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

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que:

- los datos recogidos en el Informe y cuentas anuales 2014 de Sanitas S.A de Seguros del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2014 no hayan sido obtenidos de manera fiable,
- la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas,
- el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 según lo detallado en el punto G4-32 del Anexo “Índice de Contenido GRI” del Informe.

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

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

29 de julio de 2015