



Sanitas

PARTE DE *Bupa*

INFORME
ANUAL
2018

Índice

Carta del consejero delegado

1 Somos Sanitas

Un año en Sanitas	7
Cifras clave del ejercicio	8
Parte del Grupo Bupa	9
Modelo de negocio	11
Nuestra marca	14
Grupos de interés	17

2 Impulsando la transformación digital

Estrategia digital 2020	20
Sanitas Seguros	26
Sanitas Hospitales	32
Sanitas Mayores	37
Sanitas Dental	41

3 Nuestra estrategia sostenible

Los cinco pilares de la sostenibilidad	47
Cliente, Paciente y Residente	48
Empleados y Colaboradores	54
Nuestra Comunidad	72
Medio ambiente	82
Ética y Buen Gobierno	89

Anexos

Acerca de este informe	100
Informe de revisión independiente	104
Índice de contenidos GRI	107

MÁS INFORMACIÓN

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



CÓDIGOS PARA NAVEGAR POR EL DOCUMENTO



Inicio



Página anterior



Página siguiente



Volver a la última página visitada

SÍGUENOS EN RRSS



@sanitas
@somossanitas
@F_sanitas



facebook/sanitas
facebook/fundacionsanitas

‘Run and change’: pensar en el hoy, trabajar para el mañana



Run and change, solemos decir en Sanitas. Es decir, correr y cambiar, o, en el lenguaje más empresarial, gestionar y cambiar. Es una expresión que hemos asumido como propia para afrontar el doble desafío de gestionar de forma eficiente la compañía para continuar creciendo y, al mismo tiempo, cambiar sus estructuras para adaptarlas a las nuevas necesidades digitales de los clientes. Como dijo el escritor británico Robert Louis Stevenson, “hay que juzgar cada día tanto por la cosecha que se recoge como por la semilla que se planta”. En definitiva, se trata de combinar el corto y el largo plazo, de pensar en el hoy pero también en el mañana.

No es un reto fácil. Pero creo que en 2018 fuimos capaces de dar importantes pasos adelante en las dos direcciones. Explico por qué:

- **Run.** Es el pan nuestro de cada día, las raíces que nos permiten sustentar el árbol de Sanitas. Y los resultados del ejercicio demuestran que lo seguimos haciendo francamente bien. Los ingresos crecieron a buen ritmo (un 4,3% más), hasta los 2.188,4 millones de euros, y el beneficio de explotación superó por primera vez los 200 millones de euros (con un incremento notable del 8,7%). Esta velocidad de crucero es la consecuencia de la positiva evolución de todos nuestros negocios.

El área de Seguros creció en volumen de primas por encima del mercado, gracias en buena parte al impulso de los acuerdos de distribución con BBVA y Santalucía y al rendimiento que ya han empezado a dar nuestras soluciones digitales. El negocio de Dental también contribuyó significativamente a la mejora de los resultados, tras alcanzar una red de 180 clínicas que queremos que lleguen a 300 en 2025. En Hospitales, las

dos principales novedades fueron la confirmación de la certificación de la Joint Commission International para nuestros tres centros y la compra de Ginemed, compañía referente de reproducción asistida, así que crecimos también en credibilidad y en expectativas de negocio. Finalmente, Mayores mantuvo asimismo una buena evolución y sus 46 residencias registraron una ocupación media del 95,3%.

Como consecuencia de todo ello, continuamos generando empleo de calidad. Aunque nuestro número de empleados bajó ligeramente a final de año por la venta de nuestra participación en el Hospital de Torrejón de Madrid, en términos homogéneos la plantilla subió un 5%. En definitiva, seguimos firmemente comprometidos con el crecimiento, porque crecer nos permite reinvertir, ensayar nuevas ideas de negocio, ampliar nuestros servicios, mejorar la experiencia del cliente y hacer posible nuestro propósito de ayudar a que las personas puedan disfrutar de vidas más largas, más sanas y más felices.

- **Change.** Si la gestión del día a día son las raíces del árbol, el cambio podemos identificarlo con los brotes de las ramas que nos van a permitir crecer de forma sana y sólida en un futuro inmediato. Desde hace unos años, en Sanitas estamos inmersos en un profundo proceso de transformación digital. La digitalización de nuestros productos y servicios es uno de los motores de nuestra estrategia, y no como un objetivo en sí mismo, sino como una herramienta para hacer la vida más fácil a los clientes. No queremos cambiar lo que somos, pero sí la manera de hacer las cosas. No el qué sino el cómo. Para ello estamos trabajando en un montón de proyectos.

Por ejemplo, hemos ampliado la oferta de Blua, el primer seguro de salud digital, que ofrece servicios de videoconsulta para todos aquellos clientes que quieren un nuevo modelo de relación con el médico. En 2018 ampliamos la ventaja de la videoconsulta para también incorporar la opción de acceder a una cita inmediata -vía teléfono o videoconsulta- con un traumatólogo, una de nuestras especialidades más

demandadas. A principios de 2019, casi 400.00 clientes de nuestra cartera ya disfrutaban de su seguro de salud con la modalidad digital Blua. Otro de nuestros proyectos digitales es Salud Conectada, que utiliza tecnología big data e inteligencia artificial para cuidar a las personas fuera de los hospitales mediante dispositivos que monitorizan de forma permanente y en tiempo real sus indicadores de salud. Un tercer ejemplo es el servicio Sanitas En casa contigo, que ya lleva más de 12.000 servicios prestados a personas mayores que requieren cuidados profesionales en sus domicilios con la asistencia de herramientas digitales.

Son iniciativas muy prometedoras que acreditan nuestra determinación de profundizar en el proceso de transformación digital. Pero, al mismo tiempo, también sabemos que lo que hemos logrado hasta ahora es solo una parte del camino que nos hemos propuesto recorrer. Por eso nos hemos fijado una serie de objetivos ambiciosos de cara a 2020:

1. El 25% de consultas digitales. Es un gran reto, porque ahora estamos todavía en torno al 8%. Pero creemos que es posible llegar a ese porcentaje ya que el uso de las videoconsultas

crece a gran velocidad. Además, estamos preparados para responder a la demanda: 2.500 médicos de la gran mayoría de especialidades ofrecerán videoconsulta a finales de 2019.

2. El 50% de clientes digitales. Ahora, el 38% de nuestros clientes se relacionan con nosotros de manera digital y esperamos que ese porcentaje aumente progresivamente, sobre todo gracias a la creciente incorporación a nuestra cartera de los *millennials*, que están más predispuestos a usar soluciones digitales para gestionar su salud.

3. El 75% del índice de recomendación del cliente NPS (*Net Promoter Score*). Este es otro gran desafío, porque el 75% del NPS es el umbral a partir del cual se considera que una empresa ha alcanzado la excelencia de servicio, y solo algunos gigantes con gran conocimiento de la experiencia del cliente son capaces de alcanzar ese nivel de satisfacción. Ahora, el índice de recomendación de Sanitas está en el 63%, tres puntos más que en 2017.

De cara al futuro, nuestro objetivo es profundizar en esta doble perspectiva.

Como dicen los ingleses, las luces de la compañía deben seguir encendidas (*lights on*) para seguir operando con normalidad y eficacia, pero al mismo tiempo tenemos que involucrar al conjunto de la plantilla en los proyectos digitales que nos permitan innovar y ensayar nuevas maneras de relacionarnos con nuestros clientes. Con ese propósito, en Sanitas desarrollamos un proceso de transformación digital que llamamos inclusivo, porque queremos que todos nuestros empleados participen en él. Por ello, hemos invitado a todos los empleados a realizar escucha activa a clientes, están implicados en el uso de big data para generalizar la toma de decisiones basadas en datos y muchos ya trabajan en proyectos transversales. Ello nos ayuda a implantar y extender la cultura de mejora de experiencia del cliente. En total, 3.900 empleados están plenamente implicados en el proceso, aportando la energía, el coraje y el liderazgo que hacen falta para adaptar la compañía al mundo incierto que nos ha tocado vivir.

Run and change. La vida misma.

Iñaki Ereño Iribarren
Consejero Delegado



“En Sanitas todas las iniciativas acreditan nuestra determinación de profundizar en el proceso de transformación digital”



1 Somos Sanitas



2018

Un año en Sanitas

Febrero

Sanitas Hospitales lanza Salud Conectada

Un programa que permite cuidar del paciente fuera del entorno hospitalario. Una plataforma conectada con *wearables* y con la historia clínica del paciente, permite la monitorización en tiempo real. Se basa en tecnología big data e inteligencia artificial.



Marzo

Fundación Sanitas impulsa el deporte inclusivo en la competición

Por primera vez, la modalidad inclusiva entra en los Campeonatos en Edad Escolar del Consejo Superior de Deportes en tres disciplinas: natación, tenis de mesa y rugby. Un nuevo hito en la práctica del deporte entre personas con y sin discapacidad.



Abril

Sanitas Seguros lanza el complemento Blua Cuerpo y Mente

Complemento diseñado para responder a las nuevas expectativas de nuestros clientes, ofrece coberturas digitales, servicios a domicilio y programas de asesoramiento por videoconsulta.



Mayo

Sanitas Mayores presenta En casa contigo

Un innovador programa de cuidados en el hogar para personas mayores y sus familias. En casa contigo cuenta con un equipo asistencial experto que permite llevar los cuidados de las residencias de Sanitas al hogar de aquellas personas que quieren permanecer en su domicilio.



Junio

Sanitas adquiere Néctar Seguros de Salud

El acuerdo alcanzado incluye la adquisición de una cartera de 34.000 asegurados, una muestra más de la apuesta de Sanitas por el ramo del seguro de salud, donde ocupa la segunda posición del mercado.



Julio

300 clínicas dentales en 2025

Sanitas Dental ampliará su red de 180 a 300 clínicas. Con una inversión de 50 millones de euros, supondrá la creación de más de 750 empleos entre higienistas, recepcionistas y directores.



Agosto

Más centros de día

Con la apertura de dos centros de día en Las Palmas y Girona, Sanitas Mayores aumenta su red de centros de día hasta un total de 22.



Septiembre

El Real Madrid ficha de nuevo a Sanitas

Sanitas renueva por tres temporadas como proveedor médico oficial del Real Madrid poniendo a disposición de sus deportistas todo su conocimiento médico y los avances tecnológicos y asistenciales más sofisticados del mercado.



Octubre

Healthy Cities lanza nuevo reto

La cuarta edición del programa de hábitos de vida saludable propone cumplir la recomendación de la OMS de realizar 10.000 pasos al día e invitan a participar a más de 40 empresas y sus 160.000 empleados.



Diciembre

Pioneros en Reproducción Asistida

Sanitas Hospitales adquiere una participación mayoritaria de en Ginemed, una de las principales compañías españolas de reproducción asistida.



Premio Nacional de Deporte 2018

El Consejo Superior de Deportes otorga a la Fundación Sanitas con el Premio Nacional de Deporte Infanta Sofía por su constante labor de promoción del deporte inclusivo en España.



Cifras clave del ejercicio

2.188,4 M€

Ingresos
+4,3%

200,5 M€

Beneficio de explotación
+8,7%



Generamos empleo de calidad

y somos ya 10.862 empleados



80%
mujeres



20%
hombres

83% con contrato indefinido

NUESTRA META ES SER EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

Nuestra encuesta de satisfacción refleja que el **83%** de nuestros empleados están orgullosos de trabajar con nosotros.

CUIDAMOS DE NUESTRA GENTE

con el programa de hábitos saludables *Sanitas Smile*. En 2018 han participado **4.297** empleados.



Clientes

3,1 M

asegurados de Sanitas **nos confían su salud***

730.641

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

1,4 M

Asegurados de Sanitas Dental

5.877

residentes de Sanitas Mayores

63 Índice de satisfacción del cliente (NPS)**

Líderes en reputación

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



Impacto ambiental

Seguimos trabajando para reducir el impacto ambiental de nuestro negocio

64%

Reducción de la huella de carbono (desde 2009)

100%

Consumo de energía eléctrica renovable

1 GWh

Generación de energía solar

*El número de asegurados incluye PMI y coasegurados.

**NPS (*Net Promoter Score*) es un indicador reconocido internacionalmente que mide la disposición de los clientes a recomendar los productos o servicios de una empresa a otras personas.



Infraestructuras al servicio de nuestros clientes

Hospitales

Hospitales y hospitales de día (red concertada) **552**

Hospitales propios **4**

Hospitales de colaboración público-privada (PPP's) **1**

Centros multiespecialidad Sanitas Milenium **20**

Centros de bienestar y Clínica Londres **16**

Mayores

Residencias de mayores **46**

Centros de día de mayores **22**

Clínicas dentales **180**

Oficinas **143**



2,2 M€

Inversión en la comunidad

Apostamos por la salud en nuestras comunidades

con programas como *Healthy Cities by Sanitas*. **Más de 40 empresas han participado en 2018.**

Promovemos el deporte inclusivo

Más de 5.000 personas, entre alumnos y profesores de Primaria y Secundaria, participaron en 2018 en las actividades escolares inclusivas promovidas desde la Cátedra Fundación Sanitas de Estudios sobre Deporte Inclusivo.

Sanitas, parte del Grupo Bupa

Nuestra empresa fue fundada en 1954 y desde 1989 forma parte del grupo británico Bupa. En la actualidad, dentro del Grupo Bupa, Sanitas encabeza la unidad de negocio Europa y Latinoamérica (ELA).

Bupa

Bupa tiene más de 80.000 empleados en Reino Unido, España, Polonia, Australia, Nueva Zelanda, EE.UU, Chile, Brasil y Hong Kong, a los que se añaden los de los negocios asociados en Arabia Saudí e India.

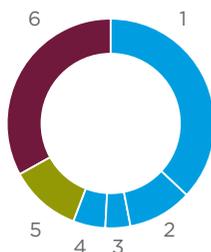
Cuenta con 15,7 millones de asegurados de salud, 15 millones de pacientes en sus clínicas y hospitales, 23.000 residentes en las residencias de mayores y ofrece servicios de salud bucodental en sus más de 900 clínicas.

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

ELA

Dentro del Grupo Bupa, Sanitas encabeza la unidad de negocio que opera en dos continentes, Europa y Latinoamérica (ELA), de la que también forman parte Bupa Chile y LUX MED, en Polonia.

Ingresos por países y áreas de negocio en 2018



España

1. Sanitas Seguros 37%
2. Sanitas Hospitales y Nuevos Servicios 10%
3. Sanitas Dental 4%
4. Sanitas Mayores 5%

Polonia

5. LUX MED 11%

Chile

6. Bupa 33%

Sanitas

En España, Sanitas cuenta con cuatro unidades de negocio centradas en la asistencia sanitaria. Nuestra visión es poder atender, con todas ellas, las necesidades de salud de nuestros clientes en todas las etapas de su vida. Desde Sanitas Seguros ofrecemos seguros de salud privados a clientes particulares y empresas y hemos digitalizado nuestros servicios para ofrecer una atención personalizada, preventiva, predictiva y participativa. Por su parte, en Sanitas Dental ofrecemos seguros dentales tanto a clientes asegurados de Sanitas como a no asegurados y gestionamos una extensa red de clínicas dentales a nivel nacional. Desde Sanitas Hospitales gestionamos

una red de hospitales y centros médicos privados que están a disposición de nuestros clientes, además de ofrecer servicios asistenciales complementarios. Por último, Sanitas Mayores dirige una red privada de residencias de mayores, lo que nos convierte en el segundo operador de residencias privadas en España. Para dar respuesta al deseo del cliente de contar, cada vez más, con los servicios de esta Unidad en su casa –de manera permanente o por espacios cortos de tiempo– Sanitas Mayores también gestiona centros de día y servicios a domicilio a través de su nuevo servicio En casa contigo.



Creación de valor

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

Confianza del cliente

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



Nuestros servicios

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



Seguros de salud
Asistencia sanitaria de calidad para nuestros clientes donde nos necesitan.



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



Seguro dental y otros
Pago por uso, suscripción y seguros dentales.

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



Centros multispecialidad



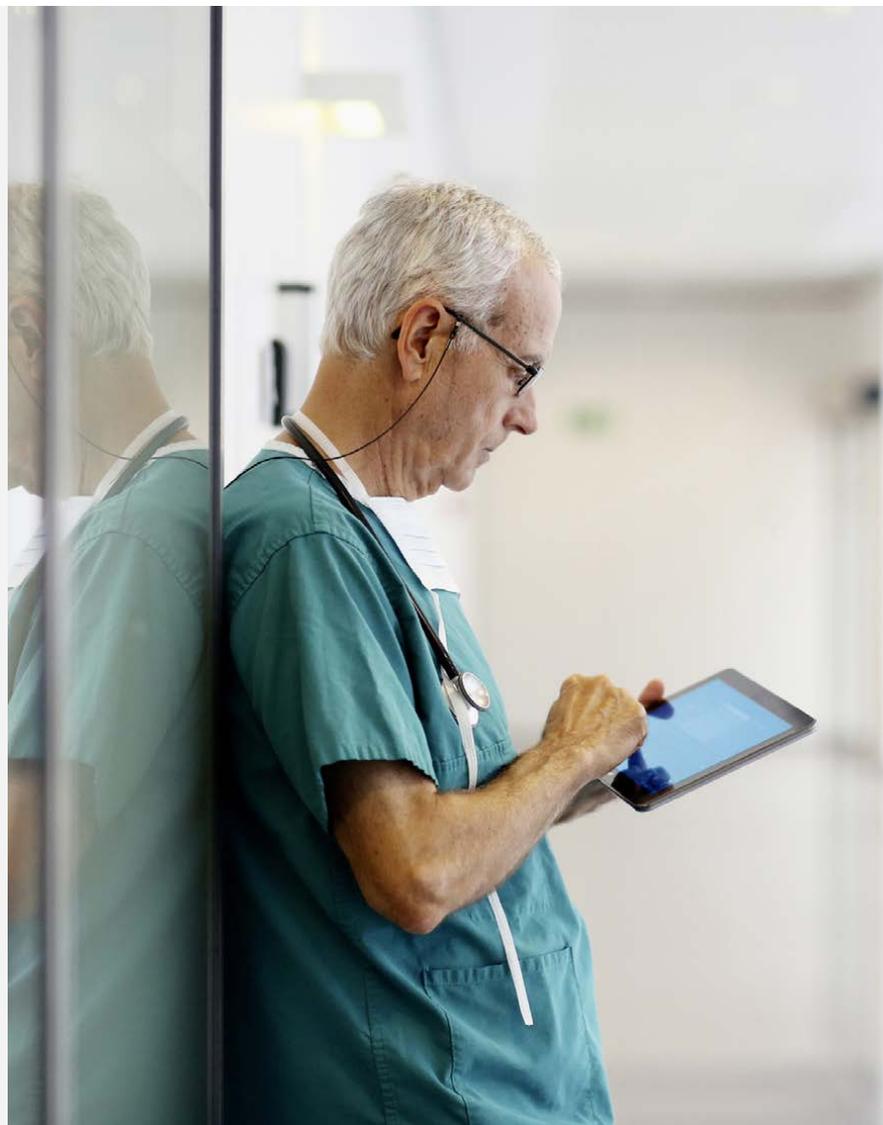
Cuidado de mayores
Residencias, centros de día y cuidado en casa



Hospitales



Clínicas dentales



Modelo de negocio

Es la guía de nuestra actividad.

Se utiliza para orientar nuestro negocio, siempre con el foco puesto en nuestros tres pilares y cinco prioridades.

Nuestro marco estratégico

Nuestros tres pilares

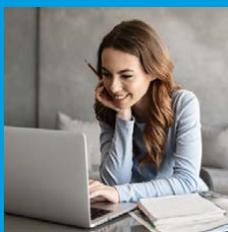
Clientes

El cliente es nuestra razón de ser, queremos conseguir su mayor nivel de satisfacción.



Empleados

Nuestros empleados están orgullosos de trabajar en Sanitas y ayudar a nuestros clientes.



Desempeño

Crecimiento sólido y sostenible con control del riesgo y de la gestión económica.



Nuestras cinco prioridades

Poner a los clientes por delante de todo

Ofrecemos una experiencia y unos resultados personalizados, con garantía de alta calidad y transparencia.



Involucrar y motivar a nuestro equipo para ofrecer un buen servicio

Creamos un ambiente que ofrece oportunidades y motiva. Tenemos una mentalidad orientada al cliente y nos regimos por nuestro código de conducta, que garantiza controles internos.



Transformación digital + mejora continua

Queremos hacer las cosas de manera más fácil, rápida, personalizada y responsable para todos: clientes, empleados, proveedores y colaboradores.



Maximizar el valor mediante la coordinación sanitaria

Tenemos una sólida reputación entre los profesionales de la salud. Nos coordinamos para gestionar activamente los procesos de atención, evitar el sobret ratamiento médico y garantizar el óptimo resultado para el cliente.



Expansión a negocios adyacentes

Ampliamos nuestros servicios dentales y digitales para cubrir las necesidades específicas de nuestros clientes. Esto nos permite fortalecer nuestra marca y reforzar el vínculo con nuestros clientes.



Nuestro enfoque operativo

Invertir en fortaleza y solidez

Priorizamos nuestro negocio local, con expansiones selectivas en nuevos mercados y líneas de negocio vinculadas.

Foco local, visión global

Abordamos las necesidades individuales de nuestros clientes a nivel local y aprovechamos para ello las ventajas de pertenecer a un grupo global.

Nos concentramos en conseguir los máximos niveles de calidad, eficiencia, seguridad y cumplimiento

Asumimos que debemos mantener los mayores niveles de calidad en nuestros servicios de salud a precios asequibles.

Responsabilidad corporativa y sostenibilidad

Trabajamos de forma holística desde el negocio, junto con nuestros clientes y empleados, así como las comunidades y entornos en los que operamos y gestionamos nuestro negocio de forma ética.

Perspectivas del seguro de salud en España

Total Salud 2018

5,6%

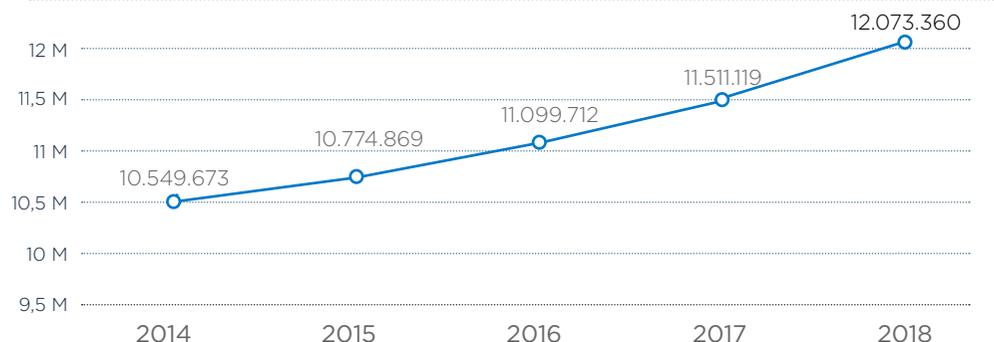
crecimiento del volumen de primas

8.460 M€

volumen de primas

Fuente: ICEA, Salud sin Concesiones Administrativas

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



Fuente ICEA

El número de asegurados del ramo de Salud en 2018 supera ya los **12** millones.

Asistencia Sanitaria 2018

5,9%

crecimiento del volumen de primas

3,7%

crecimiento del número de asegurados

Fuente: ICEA

En términos generales, la cifra de personas aseguradas en España va en aumento año tras año. En 2018, se consolidó la favorable evolución que experimentan las compañías aseguradoras.

El seguro de salud alcanzó en 2018 un volumen de primas de 8.460 millones de euros, un 5,6% más que en el ejercicio anterior.

El volumen total de ingresos derivados de la actividad se elevó a 8.760,89 millones de euros, con un crecimiento del 5% respecto a 2017.

En el sector, destaca el buen funcionamiento de la modalidad de Asistencia Sanitaria, en particular, que ya se acerca a los 7,5 millones de clientes y ha crecido un 5,9% en el año.

Los asegurados de seguros individuales suponen algo más de dos terceras partes del total y han experimentado un crecimiento del 4% respecto a 2017.

Casi la totalidad del tercio restante corresponde a los seguros colectivos, que han crecido un 6,7%. Las perspectivas son positivas y destacan como tendencia la creciente multicanalidad en la captación de clientes y la firma apuesta por la innovación en el sector.

Nuestra oferta de servicios

	2018	2017
Sanitas Seguros		
Nº de hospitales y hospitales de día (red concertada)	552	551
Nº de profesionales sanitarios	46.752	45.480
Nº de oficinas comerciales de atención al cliente	143	147
Sanitas Hospitales y Nuevos Servicios		
Nº de camas hospitales Sanitas ¹⁻²	514	514
Nº de centros médicos	20	20
Nº de centros de bienestar y Clínica Londres	16	16
Hospitales público-privados (PPPs)		
Nº de camas hospitales público-privados (PPPs) ³	348	674
Nº de centros de Atención Primaria del Hospital de Manises	17	17
Sanitas Dental		
Nº de clínicas dentales	180	180
Nº de clientes de seguro dental	1.392.830	1.302.539
Sanitas Mayores		
Nº de residencias	46	46
Nº de centros de día	22	21
Nº de plazas residenciales	6.167	6.117
Plazas concertadas en residencias para mayores ofrecidas a las administraciones públicas	1.515	1.518
Índice de ocupación de los centros (en porcentaje)	95%	95%

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

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

3. 2018 incluye solo Hospital de Manises mientras que 2017 incluye la suma de Hospital de Manises y Torrejón.

Nuestra marca

2018 ha sido un gran año para Sanitas. Gracias a la dedicación de todos nuestros empleados y colaboradores, seguimos siendo la marca más reconocida en el mercado y mantenemos, un año más, la mejor reputación en el sector de asistencia sanitaria.

¿Qué hemos conseguido en 2018?

Robustecer nuestra posición como la compañía de seguros de salud con mejor reputación en España.

Afianzar nuestro prestigio en el mercado. Por sexto año consecutivo, nuestros hospitales recibieron el reconocimiento EFQM de Excelencia Europea, un galardón que reconoce la gestión excelente de las organizaciones, lo cual permite reforzar la confianza de los clientes y proveedores.

Nuestra marca ha vuelto a ser en 2018 la más reconocida en el mercado y con mejor reputación en el sector.

Distinguimos por nuestra excelencia al obtener la acreditación de la *Joint Commission International*, la más prestigiosa a nivel mundial y considerada como el estándar de oro en la atención hospitalaria. En 2018, los hospitales universitarios Sanitas La Zarzuela y Sanitas La Moraleja renovaron el sello de excelencia obtenido en 2015 mientras que el Hospital Sanitas CIMA lo obtuvo en 2017.

La certificación QH con estándar máximo, tres estrellas, otorgada por el Instituto para el Desarrollo y la Integración de la Sanidad (IDIS) a los hospitales de Sanitas.

El Premio Nacional del Deporte 2018 del Consejo Superior de Deportes y el **Premio 7 Estrellas del Deporte 2017** concedido por la Comunidad de Madrid a la Fundación Sanitas, reconociendo nuestra labor como la organización que más contribuye al fomento del deporte incluso desde la iniciativa privada.



La Fundación Sanitas recibe el Premio Siete Estrellas de la Comunidad de Madrid de 2017 al Fomento del Deporte.



Fortalecemos y protegemos nuestra buena reputación

El valor de MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) como medida de reputación empresarial se basa en que realiza sus informes recogiendo las valoraciones independientes de miles de personas de distintos grupos de interés.

Los rankings MERCO analizan el reconocimiento que logran las empresas entre los distintos públicos y establecen el perfil reputacional de una compañía y sus competidoras de manera global o sectorial.



MÁS INFORMACIÓN
Conozca los ranking Merco 2018 haciendo clic aquí.



2018



Merco Empresas

1, 28

Sanitas es número **1** en reputación del sector de asistencia sanitaria en España y ocupa la posición **28º** en el ranking general de empresas con mejor reputación del país.



Merco Líderes

56

Iñaki Ereño, CEO de Sanitas, ocupa la posición **56º** en el ranking general de 100 líderes de empresas españolas, sube tres posiciones con respecto a 2017.



Merco Talento

19

Sanitas asciende al puesto **19º** entre las mejores empresas para trabajar en España, sube tres puestos respecto al ranking anterior.



Merco Responsabilidad y Gobierno

23

Sanitas sube a la posición **23º** en las empresas con mejor RSC y gobierno corporativo, ascendiendo una posición desde 2017.



Merco Reputación Sanitaria

4, 7, 17, 32

Los hospitales de Sanitas están entre los 15 con mejor reputación de la sanidad privada española: Sanitas La Zarzuela, Sanitas La Moraleja y Sanitas CIMA, ocupan el **4º, 7º y 17º** lugar, respectivamente. El Hospital Virgen del Mar, en Madrid, ha entrado por primera vez en el ranking en la posición **32º**.

Nuestro compromiso con el deporte

Para Sanitas el deporte es el motor de una vida activa y saludable. Ponemos a disposición de nuestros mejores deportistas y de todos nuestros clientes nuestro cuadro médico y nuestros servicios asistenciales más avanzados para mostrar nuestro firme apoyo en nuestra apuesta común.



En Sanitas tenemos el firme compromiso de conseguir que nuestros clientes tengan vidas más largas, más sanas y más felices. Para lograrlo, apostamos por la promoción de hábitos de vida saludable a través del deporte, tanto el que practican los amateurs como los profesionales.

Estamos al servicio de los deportistas profesionales...

En el terreno del deporte profesional, y como venimos haciendo desde hace años, en 2018 hemos colaborado con los jugadores del Real Madrid así como con la Real Federación Española de Fútbol y con los Comités Olímpico y Paralímpico españoles. Para todos ellos ponemos nuestro cuadro médico



y nuestros servicios asistenciales a su servicio.

En el caso concreto del **Real Madrid C.F.**, desde hace 15 años las primeras plantillas de fútbol y baloncesto cuentan con los últimos avances médicos y la tecnología más puntera con la que gestionar su salud. Del mismo modo, Sanitas acompaña a los futbolistas de las selecciones absolutas masculinas y femeninas y a las de la Sub 21 de la **Real Federación Española de Fútbol** para que puedan competir en las mejores condiciones posibles. Los deportistas tienen ya sus tarjetas sanitarias digitales con la cobertura médica completa de la compañía y cuentan también con todo



el conocimiento médico, los avances tecnológicos más vanguardistas y nuestros mejores profesionales sanitarios. Los sueños de los deportistas de los **Comités Olímpico y Paralímpico españoles** son los mismos sueños de Sanitas, por eso les acompañamos en su camino de superación y disciplina apoyándoles con profesionales sanitarios especializados en el deporte de más alto nivel.

... y de los amateurs

El objetivo que perseguimos en Sanitas con los que practican deporte en su día a día como aficionados es el mismo que con los deportistas profesionales: apostar por una vida saludable y activa. A través de las **Sanitas Marca**



Running Series, un circuito de carreras donde miles de personas de diferentes edades y condición física salen a correr y disfrutar del ejercicio al aire libre, la compañía apuesta por los valores asociados al deporte.

En 2018 nuestras series comenzaron en Zaragoza con más de 1.000 corredores, también arrancó nuestro circuito de carreras inclusivas y celebramos el Derbi de las Aficiones con nuestros padrinos los atletas paralímpicos Lía Beel y Gustavo Nieves, que nos acompañaron en esta carrera por el centro de Madrid.

Y para 2019, denominado ya el año de los retos, lanzaremos



#SanitasChallenge, una iniciativa con la que participaremos, a través de equipos inclusivos, en tres grandes retos deportivos que pondrán a prueba nuestro afán de superación: Titan Desert, Gran Trail Trangoworld Aneto-Posets y Non Stop Madrid Lisboa.

Carolina Marín, Chema Martínez, Juanjo Méndez, Pedro Delgado, Saúl Craviotto, Sara Andrés y Sergio Llull forman el **Equipo Sanitas**, que aúna esfuerzo, disciplina y ganas de competir. Además de ser referentes en nuestro país, ellos son el #ImpulsoSanitas con el que nuestra compañía quiere promocionar el deporte, los hábitos de vida saludable y la salud digital.

Mantenemos un diálogo abierto y permanente con nuestros grupos de interés

GRI 102-40, GRI 102-42 GRI 102-43, GRI 102-44

En Sanitas queremos conocer en todo momento lo que nuestros interlocutores esperan de nosotros y afianzar los lazos de comunicación con una actitud abierta y proactiva.

En Sanitas tenemos un especial interés en mantener siempre abiertos los canales de comunicación más adecuados que nos permitan recibir información de nuestros grupos de interés (clientes, empleados, colaboradores asistenciales, proveedores, administraciones públicas y organizaciones de la sociedad civil) y asegurarnos de que nuestros valores y respuestas como compañía lleguen a los interlocutores de manera clara y directa.

En 2018, seguimos implantando mejoras en nuestros procesos con la única idea de alcanzar la excelencia en este apartado. Además, profundizamos en medir la satisfacción de nuestros interlocutores en cada una de las interacciones que tenemos con ellos, lo que nos permite identificar de primera mano las áreas de mejora y desarrollar planes de acción a medida.

Escucha activa

Uno de los elementos diferenciadores de Sanitas en este apartado es nuestra App de Escucha Activa. Mediante esta aplicación podemos escuchar las opiniones reales de los clientes y

proponer soluciones de mejora. En 2018, más de 2.800 empleados han realizado cerca de 5.400 propuestas, de las que más de 500 se han puesto en marcha.

Los medios digitales nos facilitan la comunicación con nuestros grupos de interés. Desde Sanitas ponemos en marcha herramientas de comunicación directa con nuestro entorno, como la web. También mantenemos nuestras oficinas comerciales como canal de interlocución.

Informe anual

Dentro del abanico de posibilidades para la transmisión de mensajes, tiene especial importancia el Informe anual, ya que es la expresión máxima de nuestra filosofía corporativa. Este recoge la actividad de la compañía, así como información relevante sobre su estrategia, riesgos, expectativas, política de sostenibilidad, gobierno corporativo y otros aspectos de la empresa.

El Informe anual responde a los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y al Informe de progreso del Pacto



Mundial de Naciones Unidas, al que Sanitas está unido desde 2007.

Todo ello ayuda a nuestros grupos de interés a comprender mejor la realidad de Sanitas y su proyecto de futuro y a nosotros a transmitir cómo nuestro código de conducta está presente en todo lo que hacemos.

Los canales de comunicación habilitados nos permiten identificar oportunidades de mejora.

Espacios de debate

En Sanitas mantenemos una mentalidad flexible y un diálogo activo con la sociedad, que se traduce en nuestra presencia en foros, seminarios,

asociaciones, organizaciones, organismos y puntos de encuentro.

Estos son los principales:

→ Forética

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



→ Pacto Mundial

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

www.pactomundial.org



→ IDIS

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

www.fundacionidis.com



→ Unespa

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

www.unespa.es



→ AESTE

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

www.asociacion-aeste.es



2

Impulsando la transformación digital



Nuestra estrategia digital

El proceso de transformación digital que está abordando Sanitas tiene su razón de ser en mejorar la experiencia del cliente.

En los últimos tiempos la sociedad ha asistido a un cambio fundamental. Las personas, gracias a la introducción del móvil, son más exigentes con las compañías a las que confían su salud. Al mismo tiempo, los cambios demográficos, ambientales y tecnológicos significan que los clientes esperan que sus compañías den respuesta a los retos de la nueva era y que aprovechen las nuevas oportunidades tecnológicas para facilitar su día a día.

Transformación digital

Pensando en las nuevas expectativas de los usuarios, en Sanitas arrancamos un proceso centrado en un objetivo muy claro: mejorar la experiencia de nuestros clientes. Para ello nos valemos del apoyo y las grandes

oportunidades que nos ofrece la transformación digital. Esta evolución e innovación disruptiva se está produciendo gracias a avances a avances como la inteligencia artificial, el big data y la hiperconectividad. Para Sanitas, la transformación digital no es un fin en sí mismo, sino un catalizador para mejorar la experiencia del cliente.

Empezamos hace cuatro años desarrollando una dirección de Transformación Digital que trabaja transversalmente con cada área del negocio. Establecimos el NPS (*Net Promoter Score*), indicador de satisfacción del cliente, como uno de nuestros principales indicadores de gestión, una métrica central para cada negocio y parte de los incentivos de la compañía. Este indicador es parte

de un marco de trabajo global que usa Sanitas para seguir avanzando como organización centrada en el cliente en la era moderna.

Para Sanitas, la transformación digital no es un fin en sí mismo sino un catalizador para mejorar la experiencia del cliente.



Alejandro de Zunzunegui:
Director general de Marketing
y Transformación Digital de
Sanitas

“Nuestro proceso de transformación digital se centra en generar la mejor experiencia de usuario para nuestros clientes y se construye sobre tres pilares básicos: la escucha activa y permanente al cliente por parte de todos los empleados, la transversalidad en el desarrollo de soluciones a sus necesidades y la democratización del conocimiento y acceso a los datos para la toma de las mejores decisiones”.

OBJETIVOS 2020:

25%
consultas digitales

50%
clientes digitales

75%
NPS



La salud, en clave digital

Durante 2018 hemos avanzado para conseguir los objetivos fijados para 2020:

Consultas digitales

Un 8% de todas las consultas ya son digitales y a principios de 2019 se multiplicó por cinco el número de videoconsultas.

Objetivo 2020



Clientes digitales

4 de cada 10 clientes de Sanitas son digitales, es decir, se relacionan con la compañía a través de canales digitales, fundamentalmente desde el móvil.

Objetivo 2020



NPS

Un 63% de los clientes recomiendan los servicios de Sanitas, tres puntos porcentuales más que el año anterior.

Objetivo 2020



Soluciones digitales

Las soluciones digitales permiten hoy en día evolucionar y mejorar el modo en el que Sanitas atiende a los clientes y extender la atención fuera de los ámbitos tradicionales, allá donde mejor les convenga.



Blua

El primer seguro de salud digital continúa evolucionando para estrechar la relación entre el profesional médico y el cliente.

Complemento Cuerpo y mente

Una gama de coberturas digitales y servicios de salud y bienestar diseñado para quienes buscan una vida de calidad y apuestan por hábitos saludables.



Salud Conectada

Programa de monitoración de la salud fuera del hospital.



Sanitas En casa contigo

Atención a mayores en su propio domicilio.

Servicios digitalizados

La digitalización de nuestros servicios tiene como objetivo mejorar la experiencia de nuestros clientes y atender mejor sus necesidades.

SPS Digital

Hemos digitalizado nuestro servicio de promoción de la salud para ofrecer Entrenador personal y Nutricionista por videoconsulta.



Asesor Virtual Psicológico

Acceso a un triaje inicial de bienestar mental por móvil o web.



App de familias de Sanitas Mayores

Permite a los familiares de las personas que residen en un centro de Mayores de Sanitas acceder a toda la información relacionada con el día a día de su familiar.

Gestiones digitalizadas

La digitalización permite alinear procesos y ofrece mayor transparencia a nuestros clientes y colectivos.

App Mi Sanitas

Todas las gestiones de la póliza a un click:

- Reembolsos
- Chatbot de citas
- Buscador inteligente de médicos
- Carpeta personal de salud
- Tarjeta digital



Plataforma para mediadores

Gestión de pólizas a un click.

Plataforma para empresas

Gestión y acceso a los datos de la póliza corporativa, todo a un click.

Activos digitales en abierto

La digitalización ofrece el poder de llegar a mucha gente, para compartir el *expertise* de la compañía de forma gratuita, para el bien de la sociedad en su conjunto.

App Sanitas Dental Infantil

Divulgación sobre salud bucodental para los más pequeños

App Sanitas Embarazo:

Seguimiento del embarazo paso a paso durante 9 meses

Sanitas Data Salud

Impulsamos la investigación en salud basada en datos.



Herramientas digitales internas en la compañía

App Escucha Activa

Facilita la escucha de la voz del cliente

App Somos Sanitas

Facilita la gestión y la comunicación del día a día a los empleados

App Sanitas Smile

Programa de hábitos saludables accesible para todos los empleados en España.

App Héroes Digitales

Asesoría digital para clientes por parte de los empleados de Sanitas.

App Sanitas VIP

Tablón de ofertas y descuentos para empleados.



Cultura digital

Nuestra forma de trabajar está basada en los cinco principios de la cultura digital, que completan nuestros valores de siempre.

Agilidad en la ejecución

Dividimos el trabajo para gestionarlo de una forma más rápida. Todas las soluciones que encontramos entran en un proceso de mejora continua.

Decisiones basadas en datos

Medimos todo lo que hacemos para conocer la evolución y el éxito de nuestro trabajo. Basamos nuestras decisiones en la información obtenida.

Transversalidad

Fomentamos el trabajo colaborativo entre distintas áreas, lo que permite la generación de ideas y la inteligencia colectiva.

Foco en el cliente

El cliente es el centro de todo lo que hacemos. Creamos soluciones que aportan valor a nuestros usuarios y replanteamos los procesos para centrarlos en las personas.



Universalidad

Todos los empleados formamos parte del cambio. Todos importamos, todos aportamos.

El progreso de la transformación digital del negocio depende de la involucración e implicación de todos los profesionales que trabajan en Sanitas. La organización está impulsando la inclusión de todos los empleados de la compañía en la digitalización de la misma, a través de varios proyectos tanto internos como externos.

En este proceso destacan 3 proyectos concretos

- **Escucha activa.** Para seguir mejorando la experiencia de los clientes es necesario escucharlos, aprender de ellos y actuar. Con este fin Sanitas desarrolló en 2017 la App propia Escucha Activa, que recoge opiniones de los usuarios de Sanitas sobre las que los empleados de Sanitas pueden realizar propuestas de mejora. En 2018, se extendió su uso por toda la compañía y hasta otras unidades de negocio del grupo, como Bupa Chile.
- **Big data.** La escucha activa lleva a un segundo paso, que implica acometer cambios para responder a las necesidades de los clientes. El uso de big data es fundamental para analizar los entornos en los que opera la compañía, con el fin de poder incorporar cambios de forma

Digitalización inclusiva

El progreso de la transformación digital del negocio en Sanitas precisa que todos los profesionales se impliquen e involucren.

La organización está impulsando y apoyando esa inclusión a través de tres proyectos específicos:

En total, 3.900 personas están plenamente implicadas en el proceso de mejora de la experiencia de cliente. Sin duda, en 2018 se ha reforzado el carácter inclusivo de la transformación digital en Sanitas.



más exitosa y crear experiencias más personalizadas para el cliente.

- **Proyectos transversales.** Después de escuchar a los clientes y analizar los datos de posibles soluciones, corresponde diseñar productos y servicios de acuerdo con sus necesidades. Para ello Sanitas ha

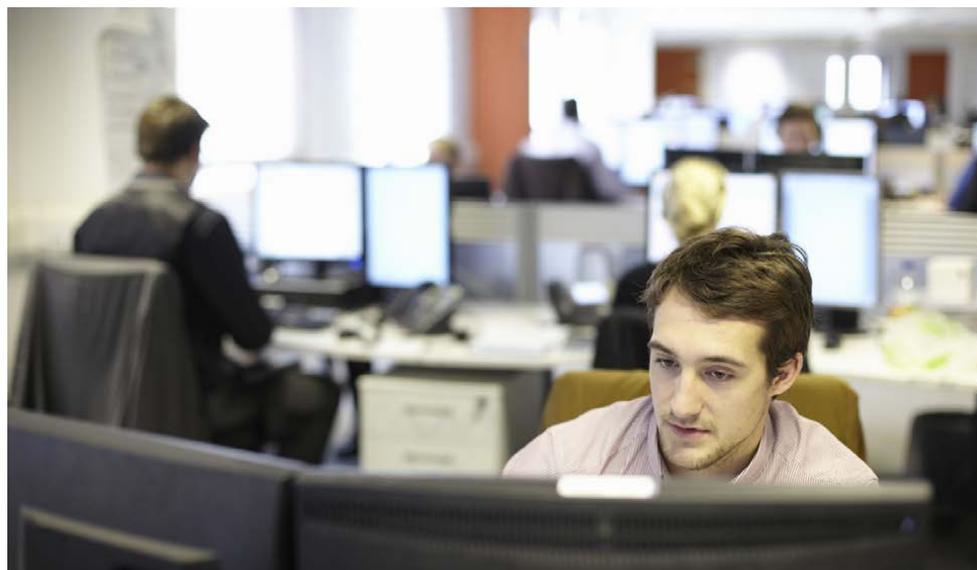
fomentado un modelo de trabajo basado en proyectos transversales, como única vía posible para atender las necesidades de los clientes de forma 360°. A este fin, las soluciones se desarrollan utilizando la metodología HCD (Diseño basado en Personas) con equipos formados por empleados de diferentes áreas.

Transformación tecnológica para acompañar la transformación digital

Cualquier transformación digital no puede contemplarse sin tener planificada de forma paralela una transformación tecnológica que permita cumplir con el grado de uso, necesidades y las expectativas de nuestros usuarios. A este fin, la Dirección de Sistemas de la Información lidera la planificación tecnológica, que debe velar por tres asuntos básicos:

Seguridad, un pilar clave

La seguridad es un aspecto estratégico de la compañía y fundamental para proteger los datos de todos nuestros clientes, que contienen información especialmente sensible, la información médica. El aumento de la inversión en seguridad ha sido muy importante tanto en recursos económicos como en humanos. Para aumentar el control en la compañía tenemos integrados de forma interna los servicios de IT y externalizamos únicamente las labores más operativas.



Gestión efectiva de la modernización y de la obsolescencia

En Sanitas adoptamos una actitud proactiva y ágil a los rápidos cambios que la tecnología presenta. Nos mantenemos al día de las mejoras que nos ofrece la tecnología y gestionamos planes para anticiparnos a la lógica obsolescencia de algunas partes de nuestra plataforma.

Mejora continua

La transformación digital es un proceso en continua evolución. Nos permite un incremento de la productividad y de la eficiencia y además está orientado a la mejora permanente. Entre nuestros procesos de mejora destacamos los proyectos de robotización de procesos de negocio. En 2018 hemos llevado a cabo la automatización de 13 procesos que han conseguido ahorrar cerca de 5.000 horas, que se dedican a otras tareas de mejora de la experiencia del cliente.



Juan de Dios García:
Director de Sistemas de
Información

“La seguridad es un pilar clave para la estrategia tecnológica. Nuestro objetivo es tener una visión holística y no trabajar solo en la seguridad perimetral, sino gestionar todos los problemas que puedan suceder en cada momento”

Sanitas Seguros

En Sanitas Seguros crecimos por encima del mercado en volumen de primas hasta el 5,72% y logramos una cuota de mercado del 15,9%, lo cual nos sitúa como la segunda compañía del mercado español de seguros de asistencia sanitaria.

2018 un año en cifras

3,1 M
de asegurados*

15,9%
cuota de mercado

552
hospitales y hospitales
de día (red concertada)

62,9
nivel de satisfacción
del cliente (NPS)

*El número de asegurados incluye PMI y coasegurados.

En Sanitas Seguros nos centramos en impulsar nuestra trayectoria de crecimiento sostenible.

En 2018 hemos consolidado nuestro liderazgo en el ámbito de los seguros digitales. Nuestro producto Blua superó la cifra de 320.000 clientes, y la red de médicos conectados por videoconsulta alcanzó cerca de 1.300 especialistas, de más de 30 especialidades. También se lanzaron dos nuevos complementos digitales, Premium y Cuerpo y Mente, que ofrecen coberturas nuevas como programas digitales de nutrición y entrenador personal, fisioterapia a domicilio o un programa de bienestar emocional. Otra de las novedades disponibles en 2018 ha sido la posibilidad de conexión inmediata con especialistas en traumatología, que se suma al servicio de urgencias generales y de atención pediátrica.

Productos más flexibles y servicios más digitales

Nuestra gama de productos sigue evolucionando. Nuestro objetivo es

ofrecer las soluciones que mejor se adaptan al cliente y para ello innovamos en coberturas y desarrollamos nuevas soluciones que permitan a los asegurados estar más cerca aún de sus médicos.

Por ello en 2018 hemos reforzado la oferta de productos dirigidos a familias con los productos **Sanitas Más Salud Familias**, que ampliaron sus coberturas para incluir las más demandadas, tales como la psicología o la logopedia y las ventajas de la videoconsulta para mayor comodidad e inmediatez.

También lanzamos **Sanitas Estudiantes**, pensado para los estudiantes que se desplazan al extranjero; está disponible tanto para clientes de Sanitas, como para los que todavía no lo son.

Como cada año, actualizamos nuestra oferta con las más recientes técnicas, terapias y pruebas diagnósticas. Entre las **nuevas coberturas de 2018** se encuentran la cirugía prostática por láser, el test prenatal no invasivo y la ecobroncoscopia.



Iñaki Peralta
Director general
de Sanitas Seguros

“En Sanitas la innovación es constante. La videoconsulta nos permite expandir nuestros servicios tradicionales y crear nuevos productos digitales, como es Blua, que transforma el vínculo médico-paciente. Las herramientas digitales nos permiten además facilitar las gestiones del día a día del cliente, proporcionarle mayor autonomía, responder a sus necesidades cuando lo necesita con la consulta inmediata y mejorar, en definitiva, su experiencia”.

Sanitas Seguros

Más asegurados y mayor diversificación para seguir creciendo

Durante 2018 el negocio de Seguro de Salud de Sanitas creció tanto en volumen de primas como en cuota de mercado.

Adquirimos la cartera de asegurados de la aseguradora de salud de la

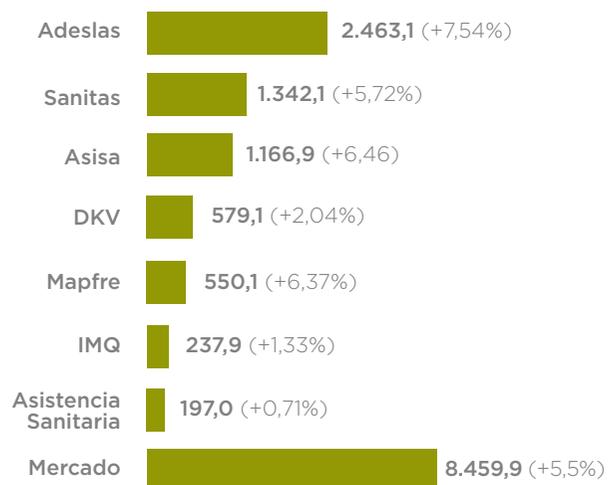
Hermandad Nacional de Arquitectos Superiores y Químicos (HNA), Sahn-e y comercializados con el nombre de **Néctar Seguros de Salud**. Tanto los 34.000 clientes de Néctar como sus empleados se han incorporado a Sanitas, con la garantía de continuidad en los servicios tal y como los tenían contratados.

Otro aspecto a resaltar de Sanitas Seguros es el éxito de sus acuerdos estratégicos con **BBVA y Santalucía**, que también han contribuido a aumentar el número de asegurados en 2018. Adicionalmente, la posibilidad de acceso a los productos de Santalucía nos ha permitido potenciar nuestro ramo de decesos, lo cual complementa nuestra oferta de productos.

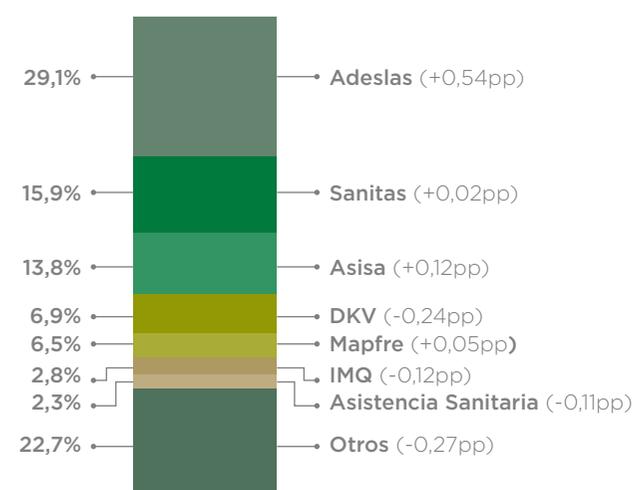
Sanitas crece en volumen de primas por encima del mercado

Sanitas crece en cuota de mercado

Evolución crecimiento primas



Cuota de mercado



Fuente: ICEA 2018, mercado de salud sin Concesiones Administrativas

Blua en 2018

blua

Los avances tecnológicos nos proporcionan nuevas oportunidades para facilitar la gestión de la salud. Con este objetivo lanzamos en 2016 Blua, el producto digital que facilita la cercanía entre médicos y pacientes gracias a las herramientas digitales.

Crece el número de consultas y médicos digitales

Desde su lanzamiento, el uso de la videoconsulta no ha parado de crecer. Ello demuestra su gran aceptación por parte de nuestros clientes, que pueden disfrutar de las ventajas que les ofrece, tales como inmediatez, comodidad y ahorro en tiempo de desplazamiento. A finales de 2018, casi el 8% del total de las consultas realizadas en Sanitas lo hacían por este medio, casi cinco veces más que en 2017, lo que nos acerca a nuestro objetivo 2020 del 25%.

Nuestros más de 450.000 clientes digitales (320.000 a cierre de 2018) tienen a su disposición 30 especialidades con opción de videoconsulta, con casi 1.700 profesionales médicos (1.265 a cierre de 2018) conectados, una cifra que estimamos llegue a 2.500 a finales de 2019.

Blua en 2018



Una de las grandes ventajas de este producto reside en que el cliente tiene la posibilidad de ser atendido por el mismo médico tanto por el canal digital como de forma presencial en consulta. Así la relación médico paciente evoluciona, se enriquece, y permite acordar el canal más apropiado en cada momento.

Novedades Blua

En 2018, hemos introducido nuevos servicios en 2018, como **cita inmediata con especialistas**, que permite conectar con especialistas en traumatología por videoconsulta sin cita previa. En 2019 incorporaremos nuevas especialidades, como ginecología y psicología.

También hemos trasladado nuestros planes de salud más utilizados al entorno de una plataforma digital. Nuestros programas de **Nutrición y Entrenador Personal** ofrecen nuevas funcionalidades en la App de Mi Sanitas y permiten realizar un seguimiento de la actividad y evolución de cada cliente para ayudarle a alcanzar sus objetivos de salud de una manera aún más cómoda. En 2019, lanzaremos nuevas versiones de planes de promoción de la salud en entorno digital.

Nuevos complementos digitales

En 2018 desarrollamos también más complementos para dotar a nuestros seguros Blua de mayor personalización, en respuesta a un cliente cada vez más

preocupado por mantener su salud y por adquirir hábitos saludables.

- **Complemento digital Blua Cuerpo y Mente:** un complemento digital centrado en la calidad de vida y bienestar, con coberturas digitales y servicios exclusivos a domicilio en torno a la nutrición, el ejercicio físico y el bienestar emocional.

- **Complemento digital Blua Premium:** es nuestro complemento digital más completo, que aúna todas las ventajas del complemento digital Blua y las del complemento digital Blua Cuerpo y Mente.

Atención digital al alcance de todos

En Sanitas apostamos por un nuevo modelo de relación con un cliente empoderado, que tiene mucha información para tomar decisiones pero poco tiempo para gestiones físicas. Por ello trabajamos constantemente en desarrollar productos y servicios que faciliten la vida a nuestros clientes.

Así, cuatro de cada diez clientes de Sanitas son digitales, es decir, se relacionan con la compañía a través de canales digitales, fundamentalmente desde el móvil.

En el caso de gestiones concretas como, por ejemplo, el reembolso, casi la totalidad ya se hacen de forma digital, concretamente el 90,6% de los mismos a cierre de 2018. Y casi cuatro de cada diez de las nuevas altas son de *millennials*, un perfil de cliente que valora especialmente disponer de soluciones digitales para gestionar su salud.

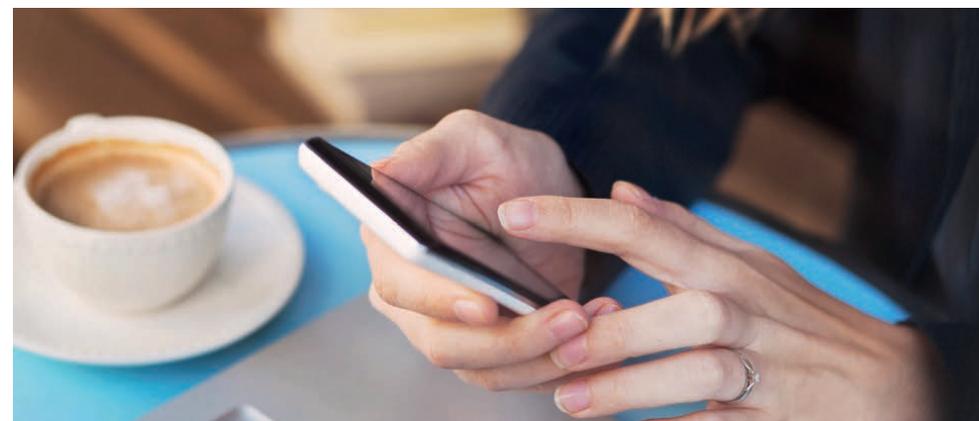
Principales indicadores de atención digital de clientes



Universo Sanitas

En 2018 lanzamos Universo Sanitas, una nueva guía de uso para nuestros clientes a través de una plataforma digital personalizada, con toda la información necesaria para conocer su producto y cómo utilizarlo.

Se envía al cliente en el email de bienvenida y además la tiene siempre disponible tanto en la App como su el área privada de la web.



Canales de gestión digitales

En Sanitas trabajamos constantemente para desarrollar nuevas vías de contacto con nuestros *stakeholders*, así como para mejorar las actuales.

El área personal de nuestros clientes es un buen ejemplo de ello, pero también hemos mejorado el portal de empresas y el portal de mediadores.

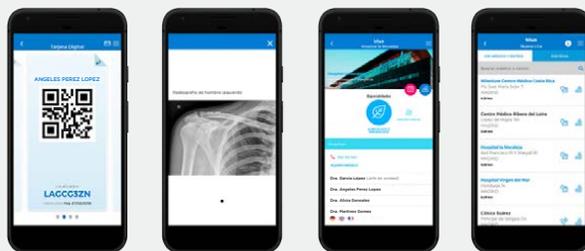
Para todos, comunicarse con Sanitas y realizar sus gestiones es cada día más fácil.

El área personal de Mi Sanitas

Disponible para todos los asegurados de Sanitas, tanto vía web como vía App, permite coordinar todas las gestiones relacionadas con la salud de nuestros asegurados de manera rápida, fácil y sencilla:

Servicios en la App y web de Mi Sanitas:

- **Pedir** cita *online*.
- **Buscador** médico.
- **Acceder** a la historia clínica electrónica.
- **Gestionar** recibos y copagos.
- **Tarjeta** digital.
- **Solicitud y tracking** de reembolsos .
- **Acceso a informes médicos** realizados en los hospitales de Sanitas Hospitales y otras infraestructuras a nivel nacional.
- **Acceso a los detalles de su póliza**, sus condiciones, coberturas y procesos de acceso.
- **Para clientes Blua**, además, acceso a los servicios digitales adicionales: videoconsultas, gestionar analíticas a domicilio, etc.



Portal Sanitas Empresas

De la misma manera que la App de Mi Sanitas ofrece facilidad de gestión al asegurado 'en cualquier momento, en cualquier lugar', el portal de Empresas está diseñado para ofrecer a las empresas que contratan póliza con Sanitas grandes ventajas en la gestión de la póliza y de la salud de sus empleados:

Principales funcionalidades

- **Gestión centralizada**
La empresa puede realizar todo tipo de gestiones relacionadas con su póliza, como tramitar las nuevas altas de asegurados, pagar facturas, descargar certificados, recibir notificaciones y alertas de comunicados.
- **Control de accesos**
Configuración de los permisos y límites de acceso a los distintos usuarios de la empresa y sus niveles de información. Además, permite organizar el equipo por áreas, tener varias pólizas vinculadas al mismo usuario y garantizar la confidencialidad de los datos.
- **Canal directo de comunicación**
El usuario puede contactar directamente con su gestor, con el departamento financiero y el de atención a empresas a través de un sistema de mensajería para resolver dudas, incidencias o realizar consultas.
- **Gestión de pagos más fáciles**
Una pasarela de pago permite poder abonar *online* las facturas desde cualquier tipo de dispositivo
- **Estadísticas sobre la póliza**
Un sistema de gráficos que permite tener de manera sencilla y concisa, información relativa al colectivo, composición en función de edad y sexo, principales grupos hospitalarios al que acuden los asegurados, etc.
- **Acceso a la información de la empresa y contrato**
Edición de los datos de la empresa, visualización y descarga del contrato.
- **Información de salud**
Acceso a *webinars* de salud y noticias de interés.

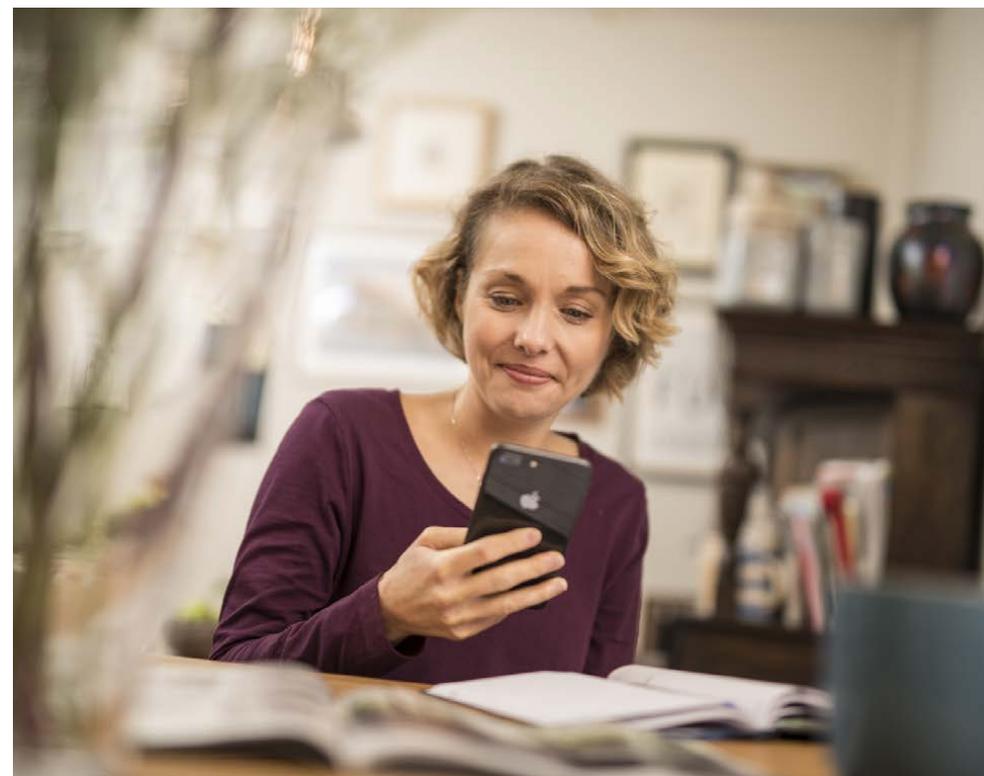
Portal mediadores

La labor de mediación se desarrolla sobre todo por medio de agentes, corredores y acuerdos de distribución. Este colectivo constituye un eficaz instrumento de enlace con nuestros clientes y permite a la compañía conocer, desde otro punto de vista, cuáles son sus demandas y necesidades, para así adaptar mejor nuestros servicios.

En los canales indirectos mediante los que nos relacionamos con ellos, la decidida apuesta por la digitalización de Sanitas ha tenido una repercusión más acusada y un mayor impacto en el negocio. Con el propósito de lograr un trabajo óptimo entre Sanitas y nuestros mediadores, para el beneficio de nuestros clientes, en Sanitas nos marcamos los siguientes objetivos:

- **Desarrollamos** la relación con nuestros mediadores en un marco de profesionalidad, transparencia, legalidad y defensa del interés del cliente.
- **Aseguramos** que todas las transacciones realizadas por los mediadores que trabajan con Sanitas puedan comprobarse y quedar reflejadas en documentación fiable, precisa y clara.
- **Incentivamos** que los mediadores busquen la satisfacción del cliente, la excelencia en el servicio y la adecuación a nuestros valores y principios.

En línea con los objetivos marcados, llevamos varios años desarrollando un portal de mediadores para garantizar la rapidez y flexibilidad de gestión, además de la garantía de satisfacción del cliente. Gracias a estos desarrollos, el portal de mediadores se ha convertido en una web de referencia del sector. Es un espacio digital donde el mediador encuentra soluciones que le ayudan a hacer crecer su negocio y facilitan su relación con Sanitas y la gestión de su cartera. Cuenta con más de 50 servicios para simplificar y agilizar su trabajo.



Más de 3.000 mediadores utilizan habitualmente el portal, donde realizan más de 200.000 consultas y transacciones al mes.

Sanitas Hospitales

Sanitas Hospitales se ha consolidado como referente en excelencia asistencial dentro del escenario sanitario de España mientras lidera la implementación de soluciones digitales de salud.

2018: un año en cifras

753.767

personas atendidas
en 2018

4

hospitales propios

20

centros médicos
multiespecialidad

66,4

nivel de satisfacción
del cliente (NPS)

Expansión de servicios: reproducción asistida

En 2018, Sanitas Hospitales se alió con Ginemed, una de las principales compañías españolas que prestan servicio en el campo de la fertilidad y la reproducción asistida, mediante la toma de un paquete accionarial mayoritario. Los 18 centros de Ginemed se incorporan así a la red propia de Sanitas Hospitales y se prevé la apertura de otros ocho centros, que nos ayudarán a dar más accesibilidad a los pacientes en toda España.

Adicionalmente está prevista la ampliación de la red de centros médicos Milenium, para sumar ocho nuevos centros repartidos en la geografía española, lo que nos permitirá poder prestar servicio a través de cerca de 30 centros médicos de última generación.

MÁS INFORMACIÓN
Vídeo Plan de Seguridad del
Paciente



Nuevos Servicios

Sanitas Hospitales ha profundizado en su estrategia de escucha activa del cliente para identificar áreas de mejora y fortalezas en el servicio.

Entre las acciones llevadas a cabo en el ejercicio 2018, destacan:

- La implantación de asistentes virtuales (con apoyo de la inteligencia artificial) para guiar a nuestros pacientes en las especialidades de psicología y psiquiatría.
- El programa UCI puertas abiertas.
- El impulso de las videoconsultas con los médicos de nuestros centros en más de 30 especialidades.
- La extensión del proyecto de humanización en pediatría Donde habitan los héroes.



Jesús Bonilla

**Director general de Sanitas Hospitales,
PPPs y Nuevos servicios**

“Las soluciones digitales permiten a los pacientes participar de un modo más activo en la gestión de su salud. El nuevo paciente está mejor informado y usa con naturalidad cualquier canal a su disposición, pero lo que verdaderamente marca la diferencia es que en el diseño de esa herramienta o tecnología y al otro lado del canal hay un médico”.

Instalaciones al servicio del paciente

Con el fin de seguir ofreciendo un servicio excelente, en 2018 continuamos invirtiendo en nuestras instalaciones:

Hospital Universitario Sanitas La Moraleja

En 2018 este hospital inició la ampliación de sus instalaciones con un nuevo edificio de consultas externas. Se prevé su apertura en el segundo semestre de 2019. Responderá a la demanda de atención sanitaria de la población de la zona, con cuidado integral de la salud, en más de 25.000 m² de extensión y con la garantía de calidad del Campus de Sanitas Hospitales.

Hospital Universitario La Zarzuela

En 2018, el hospital reforzó su Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, que tiene el máximo nivel de acreditación para atender prematuros, al igual que el Hospital Universitario Sanitas La Moraleja.

Hospital CIMA

Es el epicentro de la nueva Ciutat de la Salut de Sanitas en Barcelona. En 2018 confirmó la creación del nuevo Instituto Integral de Consejo y Tratamiento Oncológico, que albergará el nuevo Centro de Radioterapia Avanzada. Esta nueva instalación, que abre sus puertas a partir del segundo trimestre de 2019, va a

Balance asistencial Sanitas Hospitales*



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

incorporar equipos de última generación que permiten irradiar tumores en dosis únicas con más seguridad y precisión para el paciente.

Hospital Virgen del Mar

Inauguró en 2018 su nuevo edificio de consultas externas. El hospital ha aparecido por primera vez en el monitor de reputación sanitaria MERCO en la posición 32.

Red nacional de centros médicos Milenium

La red de centros médicos Milenium permite a los pacientes acceder a consultas de especialistas y pruebas diagnósticas sin necesidad de desplazarse hasta un hospital. Actualmente Sanitas

cuenta con más de 20 centros repartidos en A Coruña, Córdoba, Murcia, Sevilla, Tarragona, Valencia, Vizcaya y Zaragoza, además de Barcelona y Madrid con seis y ocho centros respectivamente. En 2018 se inició la fase de planificación para extender la red de centros en otras ciudades.

Centros de bienestar

Sanitas Hospitales dispone de cuatro centros de bienestar y 12 centros de medicina estética en toda España, estos últimos bajo la marca Clínica Londres.

Colaboración público-privada

A finales de 2018, Sanitas vendió su participación accionarial en el Hospital de Torrejón. El Hospital Universitario de Manises es ahora el único hospital público que gestiona en régimen de concesión.

Hospital Universitario de Manises

Gestiona la salud de 14 municipios de la provincia de Valencia, con una población que ronda los 195.000 habitantes.

MÁS INFORMACIÓN

Haga clic aquí para conocer todo sobre nuestra red de hospitales



Premios y certificaciones

Todos nuestros hospitales propios, de uso exclusivo para asegurados de Sanitas y clientes privados, como son los Hospitales Universitarios Sanitas La Moraleja y La Zarzuela y el Hospital Sanitas CIMA, cuentan con la certificación de la *Joint Commission International*, considerado el sello de calidad más riguroso y exhaustivo del mundo.

También cuentan con los Premios Europeos de Excelencia de la EFQM y las certificaciones ISO de calidad, medio ambiente, así como las de medio ambiente y de accesibilidad.

Además, la red asistencial de Sanitas cuenta con el Premio QH*** del Instituto para el Desarrollo y la Integración de la Sanidad (IDIS).

Así, la red de hospitales propios de Sanitas se mantiene entre los mejores de la sanidad española: los hospitales universitarios Sanitas La Zarzuela y La Moraleja están en el Top 10, mientras que el Hospital Sanitas CIMA, en Barcelona, se mantiene en el Top 20 según el Monitor

de Reputación Sanitaria MERCO, el hospital Virgen del Mar ha entrado por primera vez en la posición 32.

Los hospitales universitarios Sanitas La Moraleja y La Zarzuela también cuentan con el sello IHAN (Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia) de Unicef y de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que distingue a aquellos centros excelentes en la humanización de la atención al parto y que apoya la lactancia materna desde el nacimiento.



Soluciones digitales de Salud

Las soluciones digitales de salud que está desarrollando Sanitas Hospitales buscan ofrecer a nuestros pacientes la medicina que desean, en el instante que la necesitan. Un programa que nos permite sacar la medicina de las ‘cuatro paredes’ físicas del centro mediante el uso de diferentes herramientas de base tecnológica.

Salud Conectada

Sanitas Hospitales ha puesto en marcha ‘Salud Conectada’, un ecosistema de salud que utiliza big data, inteligencia artificial e internet de las cosas para que los pacientes puedan monitorizar su salud con el apoyo de un equipo médico sin necesidad de visitar presencialmente un hospital. En la actualidad, 817 pacientes están dados de alta en este programa.

Asistente Virtual Psicológico

Nuestro Asistente Virtual Psicológico, se basa en un sistema de inteligencia artificial desarrollado internamente, que permite a cualquier persona acceder a un primer recurso de salud mental validado por psiquiatras y psicólogos de nuestros hospitales. Este sistema ofrece diferentes recursos de salud: desde consejos prácticos hasta la posibilidad de pedir cita con un psicólogo de nuestros hospitales. Desde su lanzamiento ya hemos

registrado cerca de 3.746 interacciones del Asistente Psicológico Virtual.

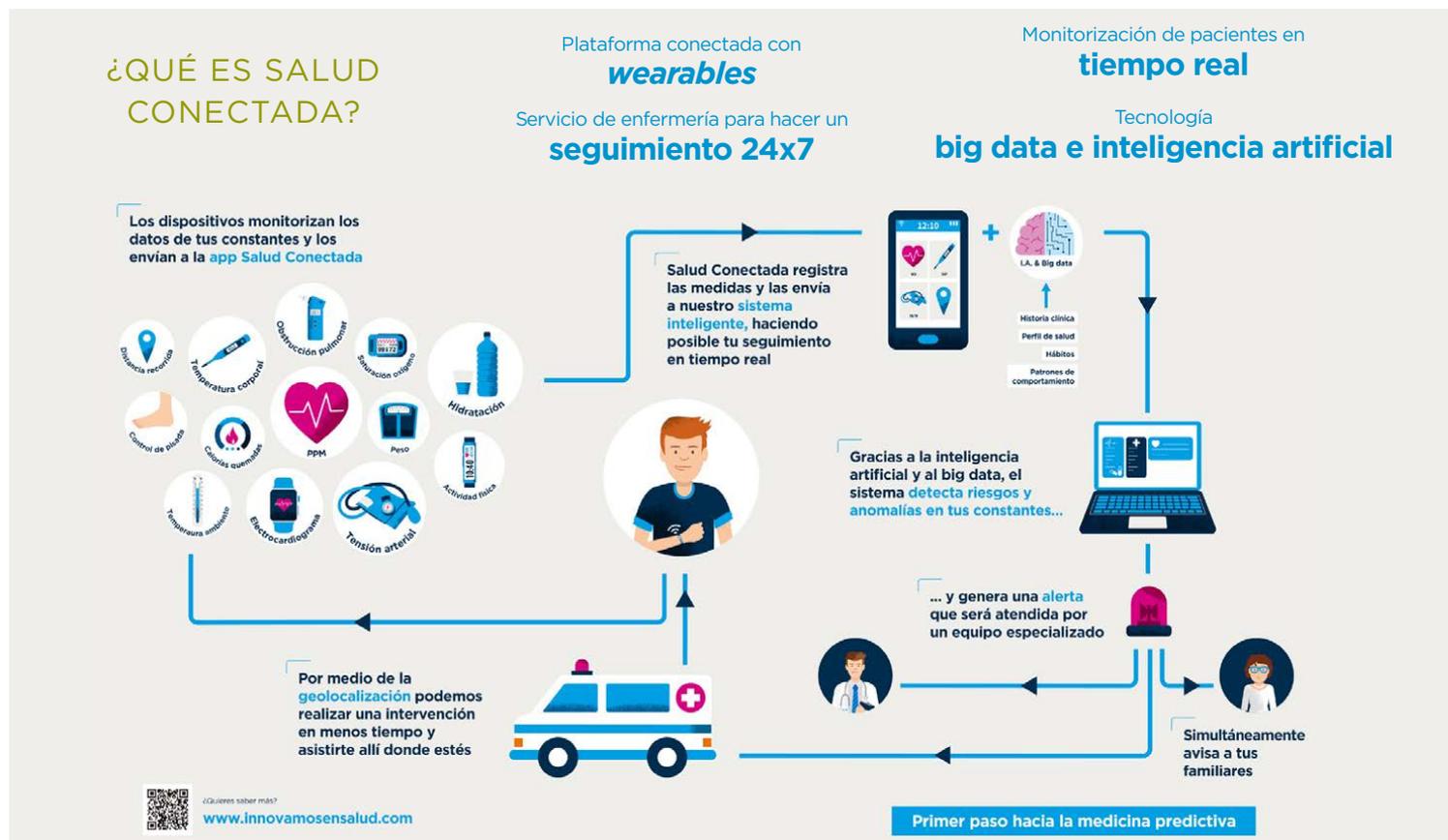
La digitalización al servicio del paciente

El proceso de transformación digital ha permitido digitalizar procesos simplificar

el acceso de los pacientes a sus médicos, a su historia clínica y a cualquier otro proceso administrativo.

El *chatbot* de citas permite a los pacientes gestionar sus citas por voz o

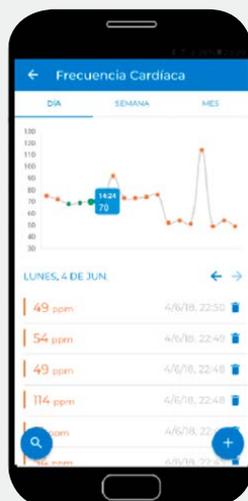
por vía escrita, de forma directa, rápida y ágil. En 2018 registró un total de 72.528 interacciones.



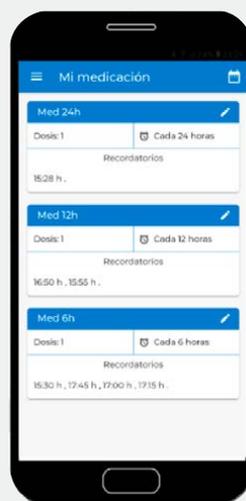
SALUD CONECTADA EN TU MÓVIL



Datos biométricos y hábitos



Evolución



Medicación



Cuestionarios

Foco en innovación

Durante 2018, más de 1.300 personas de Sanitas Hospitales participaron en distintos grupos de trabajo enfocados en la mejora de los productos y procesos, con especial foco en siete ámbitos:

- **Personal asistencial.** El objetivo es promover la cultura digital entre los profesionales de nuestros hospitales y centros.

- **Paciente en clínica.** Se trabaja en ofrecer soluciones digitales que mejoren la experiencia de nuestros pacientes.
- **Paciente en remoto.** Acompañamos a nuestros pacientes siempre que nos necesiten, independientemente de dónde estén.

- **Inteligencia artificial.** Aprovechamos las oportunidades de mejora, ayuda al diagnóstico y la toma de decisiones.
- **Digitalización de procesos.** La simplificación de los procesos de Sanitas Hospitales aporta valor a nuestros pacientes.

Nuestro foco en la innovación y la transformación digital obedece a nuestra voluntad de excelencia y al interés por seguir prestando la mejor atención al paciente

- **Espacios híbridos.** Transformamos los espacios combinando los elementos físicos y la tecnología.
- **Innovación clínica.** Investigamos en las soluciones de salud para seguir a la vanguardia tecnológica.

Durante 2018 hemos desarrollado más de 300 iniciativas que, al término del año, han cristalizado en 24 proyectos de innovación que ya están en marcha.

Sanitas Mayores

Seguimos creciendo para ofrecer toda nuestra experiencia y la de nuestros profesionales para garantizar un envejecimiento activo y feliz a nuestros residentes y la máxima tranquilidad a sus familiares.

2018, un año en cifras

6.167

plazas residenciales

95,3%índice de ocupación
de los centros**46**

residencias

22

centros de día

52,5nivel de Satisfacción
del Cliente (NPS)

Nuevas residencias y centros de día

Sanitas Mayores crece a buen ritmo. Cerramos 2018 con 46 residencias y una capacidad total de 6.167 plazas residenciales, de las que 1.514 concertadas con la Administración Pública.

A principios de 2019 abrimos un nuevo centro residencial en Vitoria, lo que suma un total de 47 centros y 6.250 plazas a fecha de cierre de este informe.

Además contamos con 22 centros de día, tras la inauguración en 2018 de los centros El Palmeral (Las Palmas) y Gerunda en (Girona).

Récord de ocupación

Los centros residenciales han mantenido una ocupación media del 95,3%. La nueva residencia de Cornellà, abierta a finales de 2017, alcanzó la máxima ocupación en solo ocho meses desde su apertura.

Seguimos trabajando por mejorar la calidad de vida de nuestros mayores

Defendemos que los residentes puedan beneficiarse de las ventajas de la movilización y el ejercicio físico con programas de actividad adaptada y el uso de técnicas de fisioterapia grupal e individual.

En Sanitas Mayores no contemplamos el uso de sujeciones físicas como alternativa terapéutica y estimulamos el uso de terapias no farmacológicas para las personas con problemas de deterioro cognitivo y demencia.



Domènec Crosas

Director general de Sanitas Mayores

“Para Sanitas Mayores la innovación es fundamental. Forma parte esencial de nuestros servicios, nos permite mejorar la atención al mayor y mejorar su calidad de vida, para proporcionar los cuidados que necesita allí donde los precisa (en residencias, centros de día y en su propio hogar). Apostamos por un envejecimiento saludable y feliz.”

Residentes libres de sujeciones

Sanitas Mayores ha sido una de las organizaciones pioneras en España en implantar un modelo de cuidados sin sujeciones físicas (promovido por la Confederación Española de Organizaciones de Mayores, CEOMA). En 2018 trabajamos con un 99,40% sin sujeciones. En toda la red de Mayores, contamos con acreditaciones externas como centros libres de sujeciones físicas para 40 de las residencias, y tenemos un uso de estas inferior al 1% para toda la red. 17 de las residencias cuentan con cinco o más años de antigüedad como centros acreditados por CEOMA, lo que nos convierte en la organización más destacada en este sentido en España

Uso racional de la medicación antipsicótica y psicótropos.

Sanitas Mayores sigue trabajando para mejorar la calidad de vida de los mayores y reducir la medicación en la medida de lo posible. Hemos desarrollado un estudio con The Dartmouth Institute (EE.UU.) para crear un modelo de uso racional de psicotrópicos.

Datos destacados



Proyecto de investigación con The Dartmouth Institute (EE. UU.)

Durante 2018, se ha trabajado en el artículo *'Comparing three methods for reducing psychotropic use in older demented Spanish care home residents'* finalmente publicado el 8 de marzo de 2019 en la revista *Journal of the American Geriatrics Society*.

Para ello hemos realizado un estudio junto al Dartmouth Institute en 45 residencias de mayores de nuestro país, en el que participaron 1.653 pacientes de

entre 70-99 años, en el que se investiga cómo racionalizar el uso de medicación psicotrópica en personas con demencia.

El objetivo de los trabajos consiste en crear un modelo de uso racional de los psicofármacos, mediante la creación de un sistema que, de manera previa, sirva para medir un posible uso inadecuado de los mismos y de este modo realizar siempre un ajuste a la dosis mínima eficaz.

Infraestructura



RESIDENCIAS

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



APARTAMENTOS TUTELADOS

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



CENTROS DE DÍA

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



REHABILITACIÓN Y RECUPERACIÓN

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



EN CASA CONTIGO

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

Cuidados para los mayores del siglo XXI

Sanitas Mayores evoluciona para dar respuesta a una demanda de cuidados más amplia y flexible.

Hasta ahora, cuando un mayor necesitaba cualquier tipo de rehabilitación o apoyo con sus actividades diarias, la única opción de sus familiares para garantizar un cuidado profesional y completo era llevarle a una residencia o a un centro de día.

En 2018, con el fin de mejorar la atención al mayor de forma integral, lanzamos En casa contigo, un innovador programa de cuidados para personas mayores, que traslada de las residencias a los hogares la calidad de los servicios, cuidados y terapias que ofrece Sanitas. El programa permite a las personas mayores seguir viviendo en casa, al dar una respuesta individualizada y profesional a sus necesidades específicas de cuidados.

En este camino, nos apoyamos en las ventajas que ofrece la digitalización para estar más cerca de la persona mayor y de su familia a través de *wearables*, aplicaciones móviles y videoconsultas.

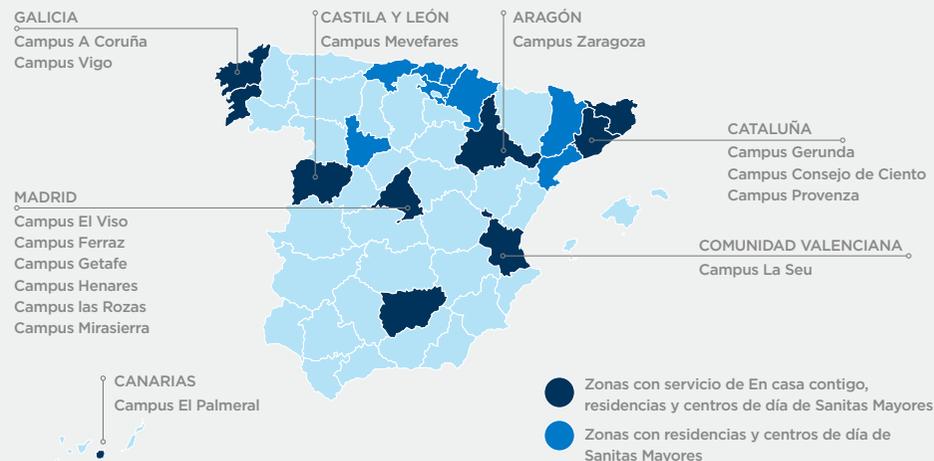
Sanitas En casa contigo acerca al hogar nuestro expertise en el cuidado

En casa contigo se inicia con una visita de un experto asistencial a domicilio que realiza una valoración inicial.

Posteriormente, un equipo multidisciplinar elabora un Plan de Cuidados Individualizados con recomendaciones, entre las que el paciente y su familia escogen aquellos servicios que desean introducir en su hogar.

Servicios Sanitas En casa contigo

- Valoración médica multidimensional.
- Visitas a domicilio según necesidades asistenciales.
- Plan de cuidados individualizados.
- Coordinador de cuidados y un equipo multidisciplinar especializado en personas mayores, que ofrecen además un consejo experto 24 x 7 x 365.
- App de En casa contigo.
- Formación al usuario y al familiar o cuidador.
- Póliza de Seguros Más Vital.



Sanitas Campus

En casa contigo lanzó sus servicios en Barcelona, Madrid y Zaragoza durante el primer cuatrimestre de 2018 hasta extender sus servicios a un total de 10 ciudades, entre ellas las nuevas zonas de Girona y Las Palmas a finales del año y alcanzando más de 12.000 servicios prestados.

Para mejorar la atención al mayor de forma integral, trabajamos en formato campus con toda la red de centros asistenciales de Sanitas. Esto nos

permite complementar los servicios de En casa contigo con el acceso a los servicios de Sanitas y centros de día de Sanitas Mayores.

Estos centros se rigen por el programa Sanitas Cuidado Activo, un plan de asistencia flexible que garantiza la supervisión médica, mejora el bienestar físico y mental y evita el aislamiento social, lo que redundará en una mejor calidad de vida del mayor y previene o retrasa problemas asociados a la edad.

La digitalización al servicio del mayor

App En casa contigo

La App de Sanitas En casa contigo, permite a los familiares y al mayor acceder a sus informes de seguimiento y realizar videollamadas con el equipo asistencial. Así, tanto médicos como fisioterapeutas, personal de enfermería y cuidadores tienen acceso a los datos y al sistema de gestión de Sanitas Mayores.

La aplicación conecta directamente con el software de gestión de la compañía, lo que permite garantizar los mismos estándares de excelencia en la asistencia de Sanitas Mayores en el hogar.

App Sanitas Mayores

Para los mayores atendidos en nuestras residencias, la App de Sanitas Mayores permite a los familiares conocer los detalles del día a día de su ser querido y participar activamente en el proceso de cuidado en su residencia. Los familiares de los residentes pueden comunicarse directamente con los profesionales que los atienden para obtener información de salud de su familiar y otros aspectos de su cuidado diario, como la calidad del sueño, su alimentación, la medicación o las actividades y talleres en los que está participando. Actualmente, la App cuenta con más de 3.565 usuarios activos y un 42% de los residentes con algún familiar que la usa.



3.565
usuarios activos

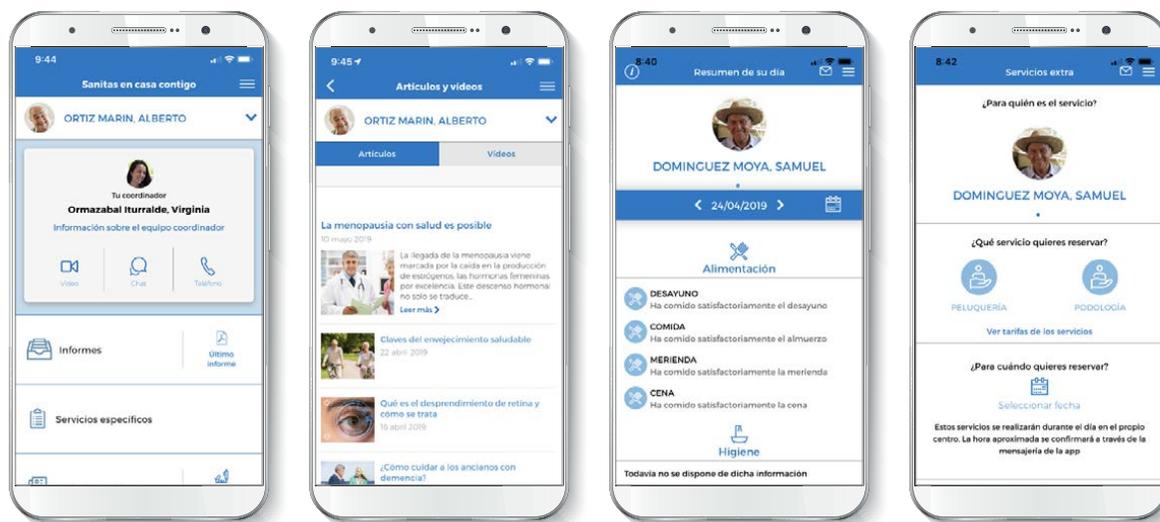


42%
de los residentes
con algún familiar usándola

[MÁS INFORMACIÓN](#)
[Video: App Sanitas Mayores](#)



Las Apps Sanitas Mayores y Sanitas En casa contigo permiten a los familiares del mayor participar activamente en el proceso su cuidado tanto si reside en su hogar como en una residencia.



Sanitas Dental

El pasado ejercicio comenzó el ambicioso plan de expansión de Sanitas Dental.

Además, 2018 se caracterizó por la consolidación de una cultura del dato y de la implementación ágil de proyectos de innovación. Esto, acompañado de mejoras en la tecnología clínica y la calidad asistencial, nos han permitido alcanzar el mejor dato de nuestra historia de NPS, un 65,3%.

2018: un año en cifras

1,4 Millones
asegurados dental

7%
crecimiento cartera de asegurados

180
clínicas dentales

65,3
satisfacción del cliente (NPS)

Sanitas Dental se ha situado este año como segundo operador de España, con una cuota de mercado de seguros dentales del 23,7% y 1,4 millones de asegurados, lo que supone un incremento en su cartera del 7% y un aumento en el volumen de primas del 5,8%.

En 2018, Sanitas Dental inició un proceso de expansión selectivo, con el que se pretende alcanzar 300 centros dentales y 3 millones de asegurados en 2025. Una estrategia que supondrá la creación de más de 700 nuevos puestos de trabajo.

Plan de expansión del negocio dental para 2025



Patxi Amutio
Director general de Sanitas Dental

“Nuestro plan de expansión se está construyendo de la mano de los mejores profesionales, una calidad asistencial excelente e innovación digital que mejore la experiencia del cliente. Ello nos permitirá también ser más eficientes desde el punto de vista del negocio y respetuosos con el medio ambiente con medidas como eliminar progresivamente el papel de las clínicas dentales.

Además, en 2018 nació el concepto de **odontología preventiva**, de la mano de nuestros **seguros dentales** trabajamos para crear una cultura de prevención, fomentando unos hábitos de higiene bucodental y revisiones periódicas adecuados”.

Innovación en servicios dentales

Un año más, el cliente ha estado siempre en el centro de todas las iniciativas que Sanitas Dental ha desarrollado. Estas iniciativas han tenido durante 2018 un enfoque más digital que nunca. Así, desarrollamos proyectos innovadores de gran peso para una mejor experiencia del cliente como:

- La digitalización de la **historia clínica**.
- Realidad aumentada en la **explicación de tratamientos** en clínica.
- Diferentes servicios para abordar el momento de espera, como la implementación de la **red Wifi para clientes** en toda la red.

Innovación tecnológica y calidad asistencial

En 2018 Sanitas Dental renovó su apuesta por implementar continuamente la última tecnología clínica. Se instalaron nuevos TAC y escáneres intraorales en los centros de la red y se actualizaron procesos asistenciales para garantizar la máxima seguridad. Además, Sanitas Dental homogeneizó los procesos de gestión del cliente en clínica en toda la red.



Entre los hitos de mejora asistencial elaborados durante 2018 destacan:

- La aplicación del **plasma rico en factores de crecimiento** en nuestras clínicas de Cataluña y Madrid.
- La implantación de sistema de **obtención termoplástica**, sellado tridimensional de última generación, en todo el territorio nacional.

- La incorporación en tarifario 15 nuevos tratamientos.
- Acuerdos con varios hospitales con especialidad quirúrgico para una atención integral del paciente.



La cartera de Sanitas Dental en 2018 se acerca a los **1,4 millones**.

Consolidación de una cultura del dato en toda la red

2018 supuso un antes y un después en la consolidación de una cultura del dato para Sanitas Dental.

Así, se llevaron a cabo grandes iniciativas, como la implantación del *Balanced Score Card* como elemento básico de gestión de la clínica dental.

Si en 2017 comenzamos a trabajar los Micromercados en los que cada clínica dental desarrolla su actividad, en 2018 el grupo de trabajo ha sido clave en la toma de decisiones estratégicas. Esta nueva forma de analizar el contexto de cada centro dental recurre al big data para conocer los entornos en los que estamos presentes y adaptar nuestra oferta de servicios a los requerimientos de los clientes de cada zona geográfica.

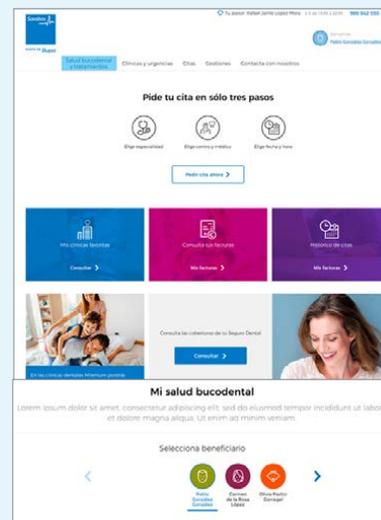


Value box digital

Durante 2018, equipos multidisciplinares como **'Clínica Digital'**, **'Mapa de Contactos'** y **'Experiencia en Clínica'**, continuaron trabajando bajo el paraguas *'Value Box Digital'*, profundizando en la innovación digital, la mejora de las comunicaciones a clientes y la experiencia en los centros dentales.

Así en 2018 se construyó una nueva forma de trabajar y comunicarnos con nuestros clientes: **una relación mucho más digital, que simplifica procesos y aporta mayor valor de la mano de diferentes proyectos e iniciativas entre los que destacan:**

- **Cita online** para cualquier tratamiento dental **asistido por bot.**
- Implementación de la **anamnesis digital** en toda la red.
- Mejoras en el espacio **online** privado **Mi Sanitas Dental.**
- Uso de **realidad aumentada** en la explicación de tratamientos.
- Digitalización de **consentimientos informados.**



Mi Sanitas Dental

Las iniciativas de *Value Box Digital* han mejorado la seguridad de la información y han proporcionado visitas al dentista más personalizadas y ágiles.

Sonrisas Sanitas

De la mano del proyecto **Sonrisas Sanitas**, trabajamos en 2018 en generar una experiencia más personalizada para cada cliente y asignar un odontólogo de referencia a cada paciente (que conoce en profundidad su caso) y un asesor de salud bucodental (que se ocupa de recordarle sus citas y de realizar un seguimiento personalizado de sus tratamientos).

Este proyecto ha servido para mejorar el compromiso con el cliente, incrementar la ocupación de las clínicas dentales y a la vez ha apoyado el crecimiento del NPS.

Por otro lado, **Sonrisas Sanitas** ha contribuido a reducir el ratio de llamadas perdidas en clínica, pasando del 23% a comienzo de año al 8% al cierre.



Nuestra propuesta de valor se distingue por una amplia gama de seguros dentales, una calidad asistencial excelente, la última tecnología clínica y una atención personalizada para cada paciente.



Clínicas dentales más cercanas, transparentes y abiertas

Durante 2018 Sanitas Dental comenzó a implementar un nuevo diseño de exteriores e interiores en su red de clínicas dentales. Se caracteriza por una imagen de espacios transparentes y abiertos, que nos permite conectar mejor con los barrios en los que tenemos presencia, haciendo las clínicas más visibles y cercanas.

Aprovechamos el protagonismo de la luz para aumentar la visibilidad de los centros dentales y recurrimos a grandes ventanales para mostrar el día a día de la clínica con transparencia. Además, se ha actualizado el diseño de los interiores, con espacios más cálidos y modernos que hacen la experiencia de ir al dentista mucho más agradable.

Clínica dental Sanitas Torrejón, primer centro con este nuevo diseño



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Durante 2018 tuvo lugar la II Junta Facultativa de Sanitas Dental, en la que entregamos los I Premios Sanitas Dental Star al Mejor Caso Clínico Multidisciplinar en la Clínica Dental. Un premio abierto a todo el sector y creado para reconocer la labor de odontólogos, médicos estomatólogos y cirujanos maxilofaciales comprometidos con la excelencia clínica, el buen trato al paciente y el trabajo en equipo en tratamientos multidisciplinarios. Con estos premios Sanitas Dental ha querido mostrar su compromiso con una odontología de calidad en España.

En esta ocasión, el caso ganador fue el de Javier Herrera Briones, colaborador de la Clínica Dental Sanitas Jovellanos, Marta Herrera Briones y Antonio Contreras Briones. El accésit fue a parar al trabajo presentado por Alejandro Vélez Pereira y Juan José Pérez Higuera (ambos colaboradores de la Clínica Dental Sanitas Sanchinarro).



Patxi Amutio, director general de Sanitas Dental, entrega el I Premio Sanitas Dental Star a los ganadores.

Acercamiento a instituciones de referencia

Durante 2018 Sanitas Dental se ha esforzado para estar más cerca de instituciones y sociedades científicas que comparten su misma inquietud, trabajando para que cualquier persona pueda acceder a un cuidado de su salud bucodental con las máximas garantías. Además, hemos apoyado la investigación de la relación directa entre salud bucodental y otras patologías, desarrollando estudios basados en el análisis de big data.

En esta última línea de actuación, destaca el acuerdo de colaboración con la Sociedad Española del Corazón (SEC), con la que se están desarrollando estudios basados en el análisis de big data con los que demostrar la relación entre enfermedad periodontal y algunas cardiopatías.



3

Nuestra estrategia sostenible



Los cinco pilares de la sostenibilidad

Queremos tener un impacto positivo en nuestro entorno. Nuestro marco de Responsabilidad Social Corporativa cubre cinco áreas donde creemos que podemos marcar la diferencia para nuestros clientes y empleados y además compartir valor con las comunidades en las que operamos.



Yolanda Erburu

Directora de Comunicación, RSC y Fundación Sanitas
 “La Responsabilidad Social Corporativa forma parte de la estrategia de Sanitas. Nuestro propósito es ayudar a las personas a vivir vidas más largas, más sanas y más felices. Para ello establecemos cinco áreas donde podemos lograr el cambio y marcar la diferencia para nuestros clientes, nuestros empleados y las comunidades en las que operamos. Nuestras iniciativas están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, para contribuir a mejorar el mundo”.

MÁS INFORMACIÓN

Haga clic aquí para conocer más de la estrategia de RSC de Sanitas en 2018



Clientes, pacientes y residentes



Acceso transparente a servicios y una calidad excepcional de atención

Empleados y Colaboradores



Una empresa donde a la gente les gusta trabajar y donde sienten que pueden aportar

Comunidad



Desempeñamos un papel activo en nuestras comunidades

Medio ambiente



Protegemos el medio ambiente para proteger la salud de todos

Ética



Gestionamos nuestra empresa de forma ética

Nuestra estrategia apoya directamente los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, así como los diez principios del Pacto Mundial.



Cliente, paciente y residente

En Sanitas queremos avanzar en nuestra relación con nuestros clientes para ofrecerles servicios que aportan valor a su experiencia asistencial y les empoderan en la gestión de su salud.

Porque no solo curamos, en Sanitas ofrecemos a nuestros asegurados programas de promoción de la salud personalizados, es una manera de aportarles valor, así como de alinearlos con sus expectativas.

Con este fin, Sanitas creó hace años el servicio 'Sanitas Promoción de la Salud' atendido por un equipo formado por un centenar de profesionales, entre médicos, enfermeros, nutricionistas, psicólogos, fisioterapeutas, matronas, entrenadores personales y agentes. El equipo asume el rol de 'asesor de salud'

para nuestros clientes, que acceden al servicio de forma totalmente gratuita y complementaria a su póliza. Entre los servicios ofertados se incluye un plan de ejercicio físico con el apoyo de un entrenador personal, un plan materno infantil enfocado a los primeros años de vida del niño y un plan de salud que incluye el seguimiento de una enfermedad crónica.

En 2018, varios de estos programas se digitalizaron, permitiendo atender a los asegurados no solo telefónicamente, sino también a través de una plataforma y consulta digital.

Nuestros programas incluyen:



La digitalización nos permite llegar a más clientes y realizar seguimiento y monitorización con datos reales.

Servicio de Promoción de la Salud (SPS)

El Servicio de Promoción de la Salud consta de dos plataformas: **Sanitas Responde** y **Servicio 24 horas**.



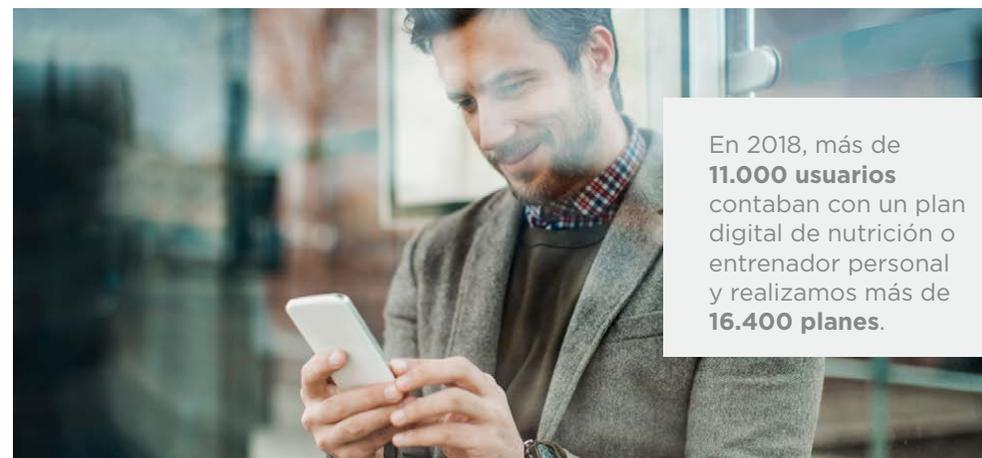
Sanitas Responde

Ofrece programas personalizados de salud para trabajar la prevención y la educación sanitarias, fomentando el autocuidado y asegurando una atención continuada y multidisciplinar.



Servicio 24 horas

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



En 2018, más de **11.000 usuarios** contaban con un plan digital de nutrición o entrenador personal y realizamos más de **16.400 planes**.

Humanización en Sanitas Hospitales

El Plan de Humanización de Sanitas Hospitales tiene como objetivo fundamental conciliar la excelencia asistencial con el cuidado de las personas y el respeto de sus necesidades y derechos.

Como parte del compromiso de Sanitas Hospitales de cuidar la calidad de vida de nuestros pacientes, hemos incorporado proyectos y actividades complementarias a la asistencial que se enmarcan en el plan de humanización de atención al paciente.

El objetivo es conseguir que nuestros pacientes, tras haber sido intervenidos y durante el tiempo que están ingresados, se encuentren cómodos y acompañados.

El Plan de Humanización del Campus Madrid de Sanitas Hospitales contempla integrar a las asociaciones de pacientes para elevar la voz del paciente acerca de la atención que recibe y entablar un diálogo abierto que conduzca a una mejora de la asistencia que se presta en los centros.



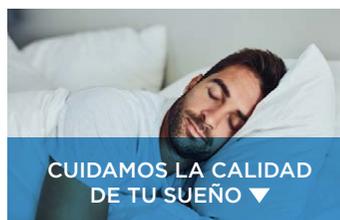
**VIDEO-CONSULTA
POSTQUIRÚRGICA** ▼

Seguimiento de los pacientes

La videoconsulta post-quirúrgica pretende dar continuidad a los cuidados del paciente, una vez que ya ha abandonado el hospital tras una intervención quirúrgica.

Tras el alta hospitalaria, una vez que el paciente se encuentra ya en su domicilio, un equipo con personal altamente cualificado realiza un seguimiento exhaustivo de los pacientes post-quirúrgicos.

Este proyecto se realiza de forma individual y personalizada, garantizando el 100% de privacidad de los pacientes.



**CUIDAMOS LA CALIDAD
DE TU SUEÑO** ▼

Proyecto SueñOn

El Proyecto SueñOn surge de la necesidad, planteada por los profesionales de la salud de abordar el problema de la interrupción del sueño en los pacientes hospitalizados y su consecuente falta de descanso.

Todo nuestro personal asistencial se compromete a ser 'cuidadores del sueño' y adoptar recomendaciones que reduzcan la disrupción del sueño (luz, ruido y organización de los cuidados).



**PROGRAMA
PREOPERATORIO** ▼

Donde habitan los héroes

En Sanitas hemos lanzado el programa infantil Donde habitan los héroes, una iniciativa para acompañar y hacer más llevadero el proceso de intervención quirúrgica de los más pequeños, desde que la familia llega al centro hasta que el niño recibe el alta hospitalaria. Por eso hemos creado un cuento con formato ameno y atractivo para enseñar a los niños a minimizar el impacto emocional y el estrés de someterse a una cirugía.

El Hospital CIMA también ha puesto en marcha un programa para aplicar la realidad virtual en combinación con terapias de psicooncología para reducir la ansiedad de los pacientes que se enfrentan por primera vez al tratamiento de quimioterapia.



**UNA SONRISA
LO CURA TODO** ▼

Fundación Theodora

Sanitas Hospitales colabora con esta fundación donde profesionales, conocidos como los doctores sonrisa, ayudan a crear espacios de ilusión, contribuyendo a liberar tensiones de los niños hospitalizados, de sus familiares y del personal sanitario.

El objetivo es poder desdramatizar, en la medida de lo posible, la situación en la que se encuentran y ayudar así a una más rápida recuperación del estado de salud de los niños ingresados.


**LA MÚSICA
COMO TERAPIA ▼**
Mejorar el estado del paciente

Es un proyecto de animación cultural dentro del hospital cuyo fin es que el paciente tenga una positiva experiencia hospitalaria mejorando su estado anímico. Al disfrutar de la música, el paciente mejora la predisposición a los tratamientos y a las terapias.

El proyecto incluye desde interpretaciones en vivo hasta breves demostraciones con instrumentos simples, composición de piezas, danza, mimo, magia, teatro, etcétera. Todas estas actividades están destinadas a los pacientes ingresados, sus acompañantes y al propio personal de la planta.


**UCI DE PUERTAS
ABIERTAS ▼**
Régimen amplio de visitas

La comunicación de los pacientes con sus familiares y de éstos con los profesionales es esencial. Establecemos un régimen de visitas amplio y flexible que permite a los familiares compatibilizar la atención al enfermo con sus responsabilidades laborales y familiares.

En algunas situaciones especiales, y en caso de que el paciente sea un menor de edad, los familiares podrán permanecer en todo momento con el paciente.


**INICIATIVA
IHAN ▼**
IHAN

La Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia (IHAN) ha sido lanzada por la OMS y UNICEF para animar a los hospitales, servicios de salud y en particular, las salas de maternidad a adoptar las prácticas que protejan, promuevan y apoyen la lactancia materna exclusiva desde el nacimiento.

El Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela ha sido acreditado por IHAN mientras que el Hospital Universitario Sanitas La Moraleja ha recibido la Fase 3D de IHAN y CIMA la 1D.

<https://www.ihan.es/>


**HOSPITAL
SIN DOLOR ▼**
Estrategia para abordar el dolor

Con la puesta en marcha del hospital sin dolor, Sanitas se ha convertido en una de las primeras compañías a nivel nacional en contar con una estrategia institucional para el abordaje del dolor en sus centros.

Entre los recientes proyectos introducidos de sedación no farmacológica en niños se incluye Buzzy, un aparato que reduce significativamente el dolor en pinchazos. Dentro de las soluciones farmacológicas se incluye el óxido nítrico utilizado en partos, extracciones bucodentales u otras intervenciones menores.


**ASISTENCIA A NIÑOS
CON TEA ▼**
Paneles anticipatorios TEA

El protocolo de asistencia, ideado principalmente para niños con Trastorno del Espectro Autista (TEA), alcanza a todos los ámbitos del hospital y persigue modificar la prestación de servicios sanitarios y orientarlos a sus necesidades.

Incluye la adaptación del hospital a través de un sistema pictográfico con explicaciones visuales; cuentos con pictogramas para las salas de espera; anticipación en consulta para preparar convenientemente la primera visita, citas en primer o último lugar y formación a los profesionales sanitarios.

Excelencia en la atención al cliente

Operamos con lenguaje claro y con el propósito de facilitar el acceso a nuestros servicios con transparencia y sin letra pequeña. Nuestro centro de atención al cliente es propio y multicanal para atender al cliente de la manera que mejor convenga a sus necesidades.

Cifras destacadas

2,8 M
llamadas gestionadas

276 K
correos gestionados

22 K
chats y contactos en redes sociales gestionados

19 segundos
tiempo promedio de respuesta telefónica

El centro

Sanitas Seguros dispone de un centro de atención al cliente ubicado en Madrid dónde se ofrece atención en cinco idiomas. Un servicio propio integrado en la estrategia de gestión y fidelización de clientes.

Ofrece una atención 24 horas en un entorno multicanal, con el objetivo de proporcionar un servicio personalizado y de asesoramiento.

El cliente puede realizar consultas relacionadas con su contrato de salud, solicitar citas médicas, ampliar información acerca de sus coberturas o solicitar acompañamiento para sus gestiones digitales.

Las personas

Contamos con una plantilla compuesta por más de 350 profesionales, incluidos en un proceso de formación continua.

La formación es clave para contribuir a que el empleado tenga toda la información para asesorar al cliente y siga el ritmo de la transformación digital. Para esto utilizamos nuevos formatos de formación: el micro learning, las videopildoras o las formaciones '1 to 1'.

Los asesores de atención al cliente son el centro de la estrategia de servicio, se fomenta su participación en las mejoras del centro dándoles voz y se celebran sus logros.

Los datos

En 2018 se gestionaron casi 2,8 millones de llamadas y casi 300.000 correos electrónicos. Además se realizaron más de 22.000 gestiones en canales digitales (redes sociales y chat).

Se gestionaron más de 425.000 autorizaciones de volantes de prescripción y casi 680.000 citas médicas.

La digitalización de los empleados es clave en la digitalización del cliente, y promovemos que ellos realicen sus gestiones a través de canales digitales. Como ejemplo, en 2018 se han realizado más de 190.000 emulaciones de navegación y consulta en la web/app para ayudar al cliente a realizar sus gestiones en espacios digitales.

Actividad de Sanitas Welcome*

	2018	2017
Número de llamadas gestionadas (información, citas, cobros...)	2.764.862	3.087.342
Número de correos electrónicos gestionados	276.230	207.892
Número de autorizaciones	425.930	527.867
Citas en centros propios y centros concertados	673.307	794.194

*El decremento de actividad, al igual que en 2017, responde al uso de canales digitales

Escuchamos a nuestros clientes

Escuchar la voz de nuestro cliente y la de nuestros profesionales tiene como objetivo la mejora continua.

App de Escucha Activa

Gracias a la App de Escucha Activa los empleados de Sanitas podemos replantearnos los procesos para crear productos nuevos o para mejorar nuestros servicios para responder mejor a las necesidades concretas de nuestros clientes.

Todos los empleados de Sanitas tenemos a nuestra disposición esta App en la que es posible escuchar las opiniones de nuestros clientes, tanto las que son a favor como las que son en contra. La App nos ofrece la posibilidad de proponer mejoras para incrementar el valor de su experiencia en Sanitas.

En 2018 nuestros empleados realizaron más de 5.000 propuestas basadas en estas escuchas. De esta forma queremos que sea desde dentro de la propia compañía desde donde se identifiquen las mejoras que podemos proponer para mejorar el día a día de nuestros clientes.

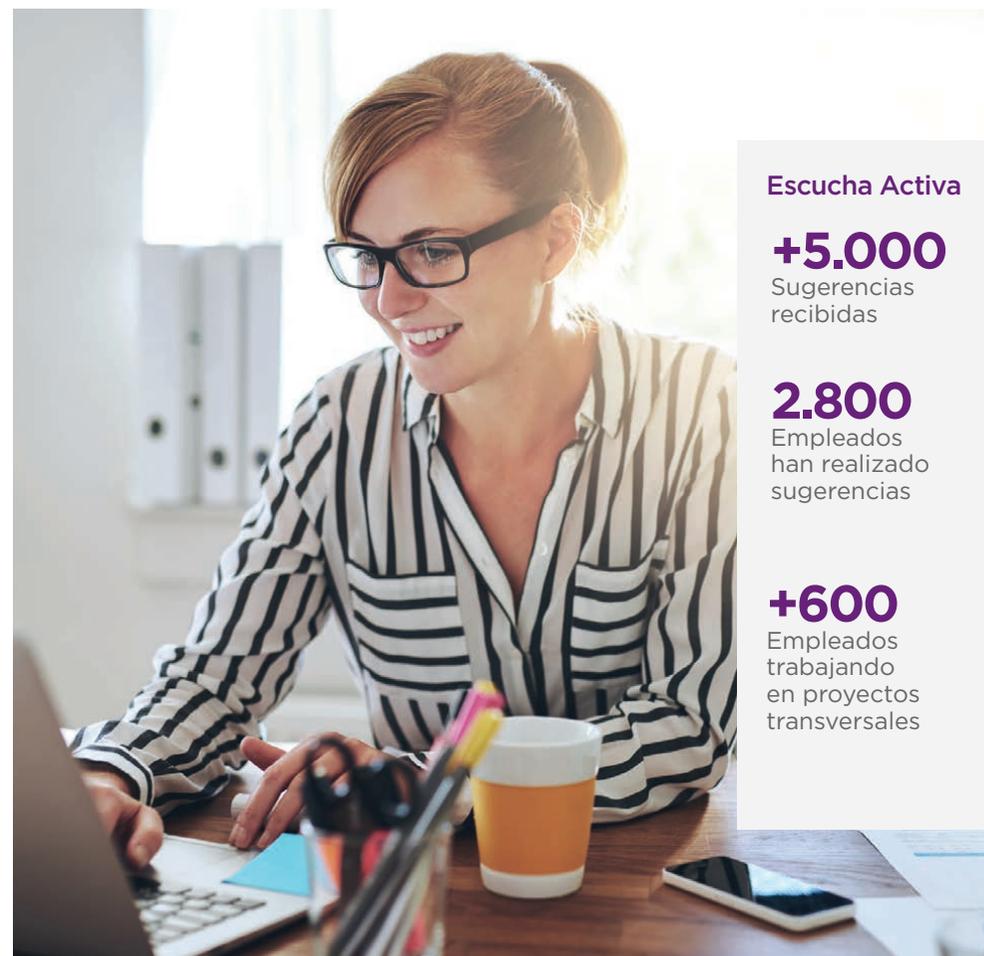
La App es accesible desde cualquier ubicación y por parte de todos los empleados de Sanitas. Ofrece la posibilidad de contribuir con propuestas

tanto al área del negocio en el que trabaja un empleado como en otra área de la compañía. Es un gran ejemplo de la universalidad de la cultura digital interna y otro apoyo más a la transversalidad que busca Sanitas para lograr un foco en el cliente desde todas las áreas de la compañía.

Be digitAll

Otro gran ejemplo de universalidad es el programa Be digitAll. Esta nueva plataforma colaborativa de Sanitas Hospitales tiene como objetivo aprovechar las ideas, el conocimiento e experiencia de todos sus profesionales para ofrecer a nuestros pacientes nuevos servicios. Esta iniciativa nace desde el convencimiento de que la innovación y la digitalización no son opcionales en el mundo actual y que la mejor forma de seguir creciendo como profesionales y empresa es con la colaboración de todos. En 2018, ha superado las 200 propuestas y roza los 1.000 miembros activos.

Be **digit-ALL.**



Escucha Activa

+5.000
Sugerencias
recibidas

2.800
Empleados
han realizado
sugerencias

+600
Empleados
trabajando
en proyectos
transversales

Medimos para mejorar de forma continua

En Sanitas medimos la satisfacción de nuestros clientes y pacientes, con el objetivo de asegurar la mejora continua en nuestros procesos.

Para ello utilizamos la metodología *Net Promoter Score* (NPS), que refleja el grado de recomendación de los productos y servicios de Sanitas por parte de sus clientes, pacientes y residentes.

Esta medición se hace de forma continua, enviando una encuesta al cliente de manera sistemática en las 24 horas después de cada contacto con Sanitas, con el fin de recoger su valoración y recomendación del servicio recibido. Con los resultados y sugerencias, Sanitas pone en marcha acciones concretas para mejorar las soluciones, productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

Los niveles de satisfacción en Sanitas siguen mejorando año a año. En 2018, nuestro NPS fue de 63%, tres puntos más que el año pasado. La compañía

tiene un fuerte compromiso de mejora y se ha marcado el objetivo de llegar a 75% para 2020. Todas nuestras unidades de negocio muestran una mejora de este índice de satisfacción con respecto al año anterior. Este éxito es fruto del trabajo de los equipos de trasladar todo ese conocimiento –recibido a través de nuestra relación con el cliente y la escucha activa– a la toma de decisiones diarias. Mucho más ahora, en un entorno en el que el paciente está más y mejor informado y demanda participar en las decisiones que afectan a su proceso asistencial.



NPS* de las Unidades de Negocio

	2018	2017
Sanitas Seguros	62,9	59,8
Sanitas Hospitalares	66,4	62,7
Sanitas Mayores	52,5	50
Sanitas Dental	65,3	59,9
Sanitas	63,4	60

*NPS (*Net Promoter Score*) es un indicador reconocido internacionalmente que mide el grado de recomendación de los productos o servicios de una empresa por parte de sus clientes.

El NPS* de Sanitas en 2018 ha alcanzado los **63** puntos.

Empleados y colaboradores

Nos esforzamos por garantizar un empleo estable y de calidad, promocionar la diversidad y tener un diálogo sincero con nuestros empleados y colaboradores. Apoyamos la promoción de hábitos de vida saludable y la oportunidad de explorar nuevos horizontes y modelos disruptivos de salud.

Generamos empleo

Empleo generado

22
Seguros

311
Mayores

191
Hospitales
(sin Torrejón)

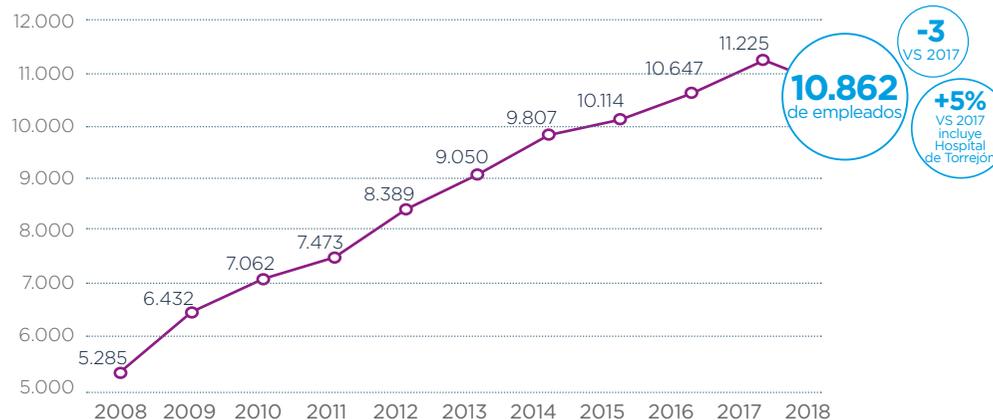
55
Dental

A cierre de 2018, la plantilla llegaba a 10.862 empleados. Aunque esta cifra representa un ligero descenso del 3% frente al año anterior, esto se debe fundamentalmente a que en el último trimestre del año se vendió la participación de Sanitas en el Hospital de Torrejón. Descontando este efecto, el número total de empleados habría crecido un 5%.

La mayor aportación a la creación de empleo en 2018 procedió de Sanitas Mayores, con 311 nuevos puestos de trabajo como consecuencia de su plan de expansión y apertura de nuevos centros.

Sanitas Hospitales incrementó su nómina en 191 personas, mientras que Sanitas Dental creció en 55 y Sanitas Seguros en 22.

Evolución de la plantilla



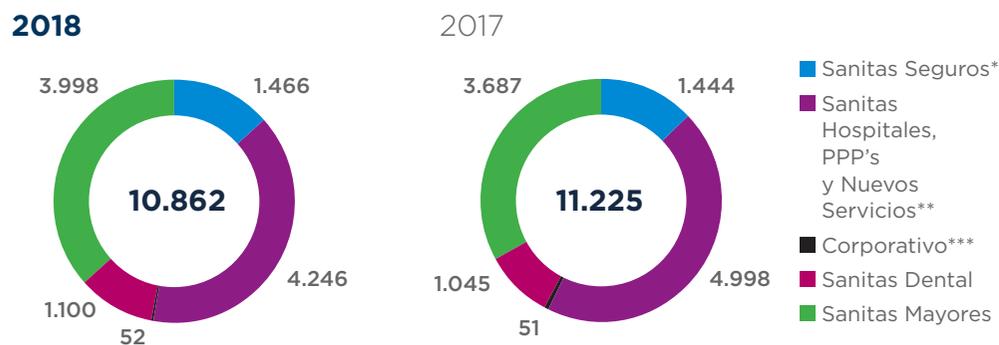
Gonzalo Porteros
Director general de Personas y Estrategia

“Nuestros empleados son la piedra angular de nuestra transformación digital. Juntos creamos una cultura digital con nuestra apuesta por la innovación y la transformación, trabajando de forma ágil y siempre centrándonos en el cliente. Apostamos por nuestros profesionales y nos esforzamos en ofrecerles las herramientas necesarias para que alcancen su mejor potencial. Juntos conseguimos que Sanitas sea el mejor lugar para trabajar.”

Empleados y Colaboradores

Distribución de empleados

Número total de empleados



*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 (incluido en los datos 2017, pero no en los datos 2018), Hospital Manises, Centros Milenium, Clínica Londres, Diversificación y Hospital Virgen del Mar en 2018.

***Grupo Bupa Sanitas - BIOL y Fundación Sanitas..

Compromiso empleados

La tasa de rotación voluntaria de la compañía es un indicador que se analiza y utiliza para valorar la empresa como un buen lugar de trabajo. La tasa de rotación (la relación entre las bajas no deseadas y el número de empleados) se mantuvo en 2018 en niveles que reflejan un notable nivel de compromiso.



Tasa de rotación y absentismo (%)

	Sanitas Seguros*		Corporativo**		Sanitas Hospitales, PPP's y Nuevos Servicios***		Sanitas Dental		Sanitas Mayores	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Tasa de rotación %****	0,1	2,7	2,0	2,0	3,2	2,6	11	8,8	7,6	5,6
Tasa de absentismo %	3,3	2,9	1,7	0,5	4,6	3,4	2,7	2,4	5,6	6,1

*Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión.

** Grupo Bupa Sanitas - BIOL y Fundación Sanitas.

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

**** Rotación voluntaria.

Estabilidad laboral

GRI 102-41

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

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

Condiciones laborales más beneficiosas



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



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



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



En Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y Sanitas Emisión, determinados empleados tienen opción a trabajar desde su domicilio. En Sanitas Emisión más del 9% de la plantilla trabaja desde casa.

La compañía les proporciona los equipos necesarios para desarrollar con toda eficacia su función.

Tipos de contrato

	Sanitas Seguros*		Corporativo**		Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios		Sanitas Mayores		Sanitas Dental	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Nº de contratos indefinidos	1.423	1.388	52	50	3.694	4.287	2.743	2.598	1.050	995
Nº de contratos temporales	43	56	0	1	552	711	1.255	1.089	50	50

*Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión.

** Grupo Bupa Sanitas - BIOL y Fundación Sanitas.

Ventajas sociales



→ Póliza de asistencia sanitaria

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

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

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

→ Programa de promoción de la salud Sanitas Smile

Programa diseñado con un conjunto de actividades para promover hábitos saludables de vida de los empleados y sus familiares. Disponible para todos los empleados de Sanitas con contrato.

→ Sanitas proporciona ayuda para comida en los siguientes casos:

Sanitas Seguros, Sanitas Diversificación y Corporativo y Sanitas Emisión. Todos los empleados que trabajan en jornada completa y partida.

Sanitas Hospitales. Los empleados con jornada partida en forma de cheques restaurante o a través del sistema biométrico implantado en la sede central de Sanitas.

Sanitas Dental. Los empleados ubicados en la sede central de Sanitas.

→ Retriflex

Es un sistema de retribución flexible, según el cual el empleado puede elegir la forma en que percibe parte de su salario pudiendo escoger entre servicios de guardería, transporte público o formación y beneficiándose así de las ventajas fiscales.



→ Seguro de vida

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



→ Complemento por incapacidad temporal

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

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

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

Sanitas Dental. Las prestaciones derivadas de accidente de trabajo están complementadas en determinados supuestos y colectivos de acuerdo a la regulación y convenios.

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



→ Plan de pensiones

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



→ Póliza de decesos

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

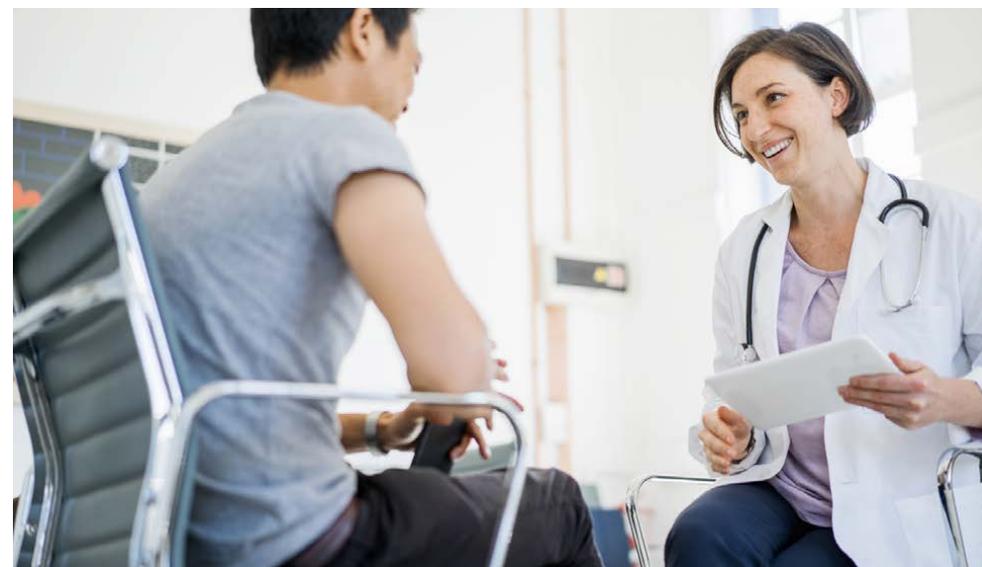
Seguridad y salud

La preocupación de Sanitas por la seguridad y salud de sus empleados es máxima, así lo avala la excelente calificación de las auditorías externas e independientes que periódicamente se realizan en las distintas sociedades. Este cuidado se refleja también en que existe una política corporativa de salud y seguridad. Esta política está firmada por el consejero delegado, como muestra del compromiso de los órganos de dirección.

Asociada a esta se configuran una serie de estándares que definen los criterios y procedimientos en determinadas materias, como las relativas a seguridad vial, seguridad en viajes, violencia y agresiones o formación. Juntos establecen unos exigentes estándares superiores al legalmente establecido. Cada unidad de negocio elige el sistema de gestión de la prevención que mejor se adapta a sus necesidades con servicio interno o colaborando estrechamente con los servicios de prevención ajenos.

Siniestralidad

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



Tasa de accidentes

	Sanitas Seguros*		Sanitas Hospitales**		Sanitas Dental		Sanitas Mayores	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Tasa de incidencia %	0,8	0,2	13,3	13,7	2,9	7,9	80,5	81,0
Índice de gravedad %	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	0,1	6,1***	5,3***
Índice de frecuencia %≠	5,5	4,4	7,9	8,1	1,5	4,5	41,4	42,4

* Solo incluye Sanitas Seguros (no incluye Sanitas Emisión). La fórmula utilizada para el cálculo del índice de incidencia es accidentes con baja/número de trabajadores promedio * 1000.

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

*** La fórmula usada por Sanitas Mayores es nº de horas de accidente/horas trabajadas *1.000.

Diversidad

Cifras destacadas

80%
de la plantilla
son mujeres

2,5%
empleados con
discapacidad

33
nacionalidades entre
los empleados de
Sanitas

Promover la diversidad y la igualdad de oportunidades forma parte de nuestro código de conducta.

Estamos convencidos de que la diversidad supone un activo clave para el éxito, favorece la innovación, la creatividad y el dinamismo; ayuda a ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes y a responder a las necesidades del mercado de forma ágil y rápida.

Igualdad de género

En Sanitas, el 80% de la plantilla son mujeres. La composición femenina de los equipos es especialmente relevante en Sanitas Mayores y en Sanitas Dental, con porcentajes que se aproximan al 87% y 86% respectivamente, así como en Sanitas Hospitales, donde las mujeres son el 76%. Por este motivo, la igualdad es un asunto clave para la compañía, que se esfuerza por ofrecer a todos los empleados las mismas oportunidades de desarrollo profesional.

Con el fin de velar por la igualdad de género, todas nuestras unidades de negocio cuentan con un Plan de Igualdad que contempla un protocolo de prevención del acoso sexual, una guía sobre buenas prácticas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar

y una política de comunicación de lenguaje no sexista.

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

Igualdad salarial

La igualdad salarial forma parte de los distintos convenios a los que están suscritas las sociedades que forman Sanitas y la compañía vela para la equidad de trato de remuneración en todos los tramos de la plantilla a través de los planes de igualdad. La mayoría de los empleados de Sanitas se incorporan a la empresa con una retribución fija según las distintas categorías profesionales y no se hace ninguna referencia al género u origen, por lo tanto, no existe brecha salarial ajustada para este colectivo. Las diferencias existentes obedecen a los características socioeconómicas de los empleados (antigüedad, formación, etc.) y de los

puestos de trabajo (tipo de jornada, sector, etc).

Sanitas en España incluye 4 grandes unidades de mercado dedicadas a actividades e industrias diferentes que influyen significativamente en el perfil retributivo agregado de todo Sanitas y que dificultan el análisis por categorías profesionales. A nivel directivo, que es el colectivo más común, la diferencia salarial entre hombres y mujeres es del 3,6%.

Diversidad de nacionalidades

Es otro factor que fortalece a nuestros equipos. En 2018, el 7,1% de nuestra plantilla era de diferente nacionalidad a la española. En total, nuestros equipos están formados por personal de 33 nacionalidades distintas.

Contratación de empleados con discapacidad

En lo relativo a la contratación de empleados con discapacidad, la proporción se ha mantenido relativamente estable en la mayoría de las áreas en los últimos años. En aquellos casos en que la compañía no puede realizar la contratación directa, se prioriza la compra a Centros Especiales de Empleo. En su conjunto, el empleo directo y la contratación a través de Centros Especiales de Empleo equivale a un ratio total de 2,5% de los empleados con discapacidad sobre la plantilla.

Inclusión social

Sanitas Mayores apuesta por la incorporación al mercado laboral de personas en situación o riesgo de exclusión social a través de la colaboración con fundaciones y organizaciones de carácter social.

Algunos ejemplos son:



- Colaboración con la Fundación Oxiria en la Residencia de Sanitas El Viso para ofrecer prácticas orientadas a la inserción laboral de jóvenes adultos con discapacidad intelectual.



Obra Social "la Caixa"

- Programa 'Incorpora' de la Obra social 'La Caixa', que trabaja con la Fundación Tomillo. En colaboración con la Fundación Tomillo a través del programa 'incorpora' de la Obra social 'La Caixa' se facilita la inserción laboral en nuestras residencias a jóvenes en riesgo de exclusión social.



- EQMON: asociación de inserción sociolaboral de personas en exclusión social en Barcelona, para desarrollar tareas de limpieza y cocina.



FUNDACIÓN ADECCO

- Fundación Adecco: en nuestras residencias del País Vasco, se incorpora personal en el servicio de lavandería.

Comunicación con nuestros empleados

App Somos Sanitas

En 2018 hemos trabajado en la mejora continua de nuestra App de empleados. Una aplicación que nació para facilitar las gestiones del día a día y que nos permite estar informados y mejor comunicados, además de fomentar el sentido de globalidad y pertenencia.

La aplicación es una herramienta común para los más de 10.000 empleados de la compañía que nos permite, entre otras cosas, realizar solicitud de vacaciones, acceder a las noticias de la compañía o disfrutar de las ventajas disponibles por ser empleado de Sanitas.

#Me gusta trabajar aquí

2018 también fue el año en el que renovamos nuestra encuesta de clima, en la que escuchamos la voz de los empleados y les preguntamos cómo es su experiencia trabajando en Sanitas. Contamos con una alta participación, superior a un 80% y con unos resultados positivos.

Otro de los indicadores que utilizamos es la escala eNPS, en la que medimos el índice de recomendación, tanto de

la empresa como de los productos y servicios. Pero además, preguntamos por diversos aspectos, como el grado de satisfacción con la compañía para definir planes de acción y seguir mejorando para construir un Sanitas mejor.

Otros hitos relevantes

En este año implantamos el *Job Family Framework* que homogeneiza y da estructura a las distintas familias de puestos de trabajo de las distintas unidades de negocio, lo cual facilita la movilidad transversal y dando un marco de referencia para los programas de desarrollo.

Durante este año seguimos trabajando en nuestra *Employer Value Proposition* (EVP) en la que con la ayuda de nuestros empleados identificamos aquellos atributos que hacen diferente a nuestra empresa. Queremos con ello seguir posicionándonos externamente para atraer el mejor talento y también impulsar el compromiso de nuestros profesionales internamente.

+83
Satisfacción del empleado*

*Correspondiente a eSat nuevo indicador de encuesta de clima en 2018



Novedades 2018 en la App Somos Sanitas



Nuevo diseño

En 2018 presentamos el nuevo *look & feel* de la App Somos Sanitas. Un nuevo diseño basado en el *feedback* de los empleados.



Posibilidad de Personalizar la Home de la App

Los empleados tienen desde 2018 la posibilidad de añadir o eliminar en la home de su dispositivo las funcionalidades que más les interesen.



Mensajes entre empleados

Una nueva funcionalidad que permite a nuestros empleados estar conectados entre ellos en cualquier momento a través de la App.



Y como siempre, nuestra opinión es importante...

La App mejora gracias a los comentarios que nos hacen llegar los empleados.

Sanitas, la mejor valorada por sus propios trabajadores

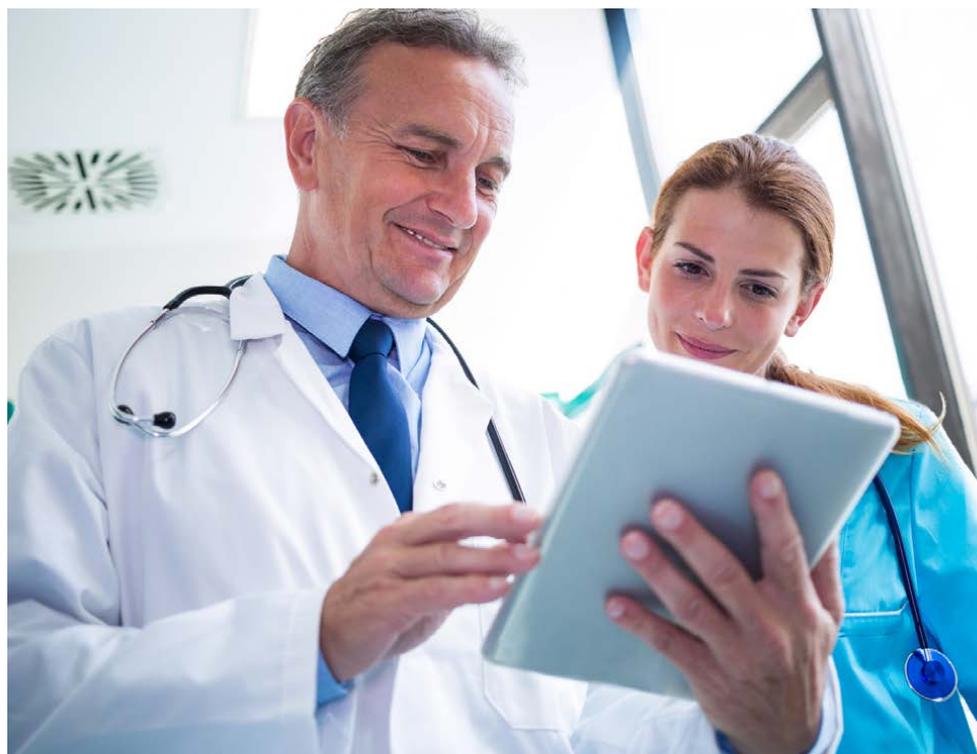
Sanitas se sitúa entre las mejores empresas para trabajar en España, según el ranking Merco Talento 2018.

La compañía ocupa la posición 19, con lo que sube tres posiciones con respecto a la anterior edición. Está entre las 20 primeras empresas nacionales en cuanto a atracción y retención del talento. En el ranking del sector salud ocupa la primera posición.

Sanitas también fue reconocida por este monitor hace unos meses como una de las 100 empresas más atractivas para trabajar según los estudiantes universitarios, tal y como refleja el ranking Merco Talento Universitario 2017.

Estos reconocimientos a la gestión del talento se suman a otros obtenidos por Sanitas durante este 2018, como *Top Employer 2018*, que reúne a las compañías que han demostrado excelencia en las condiciones que ofrecen a sus empleados, o el ranking *Universum Most Attractive Employers 2018*, en el que Sanitas se sitúa a la

cabeza como la compañía más atractiva para trabajar entre los universitarios de Ciencias de la Salud.



Sanitas destaca como la compañía mejor valorada por sus propios trabajadores y aparece como la primera empresa del sector salud en la clasificación de este año.

Un paso más en la gestión del talento

Sanitas Disruptive es el programa de gestión de talento de Sanitas. Su principal objetivo es trabajar la innovación disruptiva en salud dentro de la empresa a través de la incubación y aceleración de *start-ups*.

En 2018 lanzamos la primera edición de este innovador programa de gestión. Un grupo de cerca de 50 empleados de la compañía se encargaron de buscar 18 *start-ups* que desarrollasen proyectos relacionados con seis áreas: **genómica, hospital líquido, enfermedades crónicas, prevención, blockchain y relación médico-paciente.**

Tras esta fase inicial, todos los empleados de Sanitas tuvieron la oportunidad de seleccionar las seis *start-ups* finalistas, una por categoría, que trabajaron durante tres meses con los equipos de Sanitas en el desarrollo de proyectos innovadores, utilizando metodologías ágiles.

En la fase final se eligió la empresa ganadora, también por votación de los empleados. En 2018, Método Foren, fue la *start-up* ganadora, en la categoría Hospital Líquido. Ha firmado una alianza para desarrollar un servicio de rehabilitación con Sanitas que combate

el inmovilismo a través de realidad virtual.

Disruptive es un programa gestionado 100% por empleados de Sanitas. Ellos participan activamente en reuniones de Comité de Dirección, donde pueden aportar un punto de vista diferente. En este camino el aprendizaje es constante y mutuo: en Sanitas nos contagiamos de la cultura de las *start-ups* y estas se benefician de nuestra experiencia en el sector de la salud.

El proyecto es una de las claves para integrar la cultura digital en la compañía, un proyecto en el que todos los empleados participan y donde toda la compañía se ve involucrada en modelos y formas de trabajo distintos que además permiten potenciar el desarrollo y la viabilidad de los proyectos de las *start-ups*.

En 2018
196 *start-ups*
solicitaron
el programa.



MÁS INFORMACIÓN
Programa Disruptive



Formación y proyectos colaborativos

Formación

Uno de los ejes de nuestra filosofía de trabajo es la formación constante de la plantilla. Para ello disponemos de diversas políticas de formación con las que ayudamos a nuestros empleados a desarrollar sus capacidades y mejorar su productividad.

Por un lado contamos con un plan de formación obligatoria con el objetivo de informar y formar a nuestros empleados de los posibles riesgos en materias como prevención de riesgos laborales, GDPR, fraude financiero o seguridad de la información, para prever posibles incidentes en el puesto de trabajo. Por otro lado contamos con programas que permiten desarrollar las capacidades en áreas específicas

Además contamos con varios programas que nos permiten seguir desarrollando a nuestros líderes, como:

- **Leading @ Bupa**, que en la edición 2018 se ha desarrollado en Hong

Kong. El programa combina la ayuda a empresas de carácter social con el desarrollo de proyectos internos y el coaching individual.

- **Bupa Advance**, dirigido a explorar cinco aspectos del liderazgo: obsesión por el cliente, excelencia operativa, autoconfianza y seguridad personal, radar ambiental y liderar a través de los diferentes negocios.
- **Bupa Excel, Bupa Clinical Leadership**, donde futuros líderes de Bupa en entorno clínico-asistencial trabajan en un reto de negocio durante tres meses.

Estos, junto con los programas en la *London Business School* o en la *Singularity University*, son algunos de los ejemplos que ejemplifican nuestra apuesta por la capacitación como eje estratégico de la gestión del talento.

Adicionalmente, tenemos una política de ayuda al estudio mediante la que ofrecemos un apoyo económico para la

realización de estudios universitarios, ciclos formativos o máster, destinado a empleados que deseen complementar su formación y seguir creciendo.

El número total de horas de formación fue de 217.923

8% más que el año anterior

Formación Sanitas

Número de horas	
Directores/Responsables	4.592
Mandos intermedios	39.426
Técnicos especialistas	111.346
Administrativos/operarios/auxiliares	61.890
Total general	217.253

Voluntariado

Voluntariado

Durante 2018 lanzamos nuestro nuevo programa de voluntariado corporativo en el que ponemos a disposición de nuestros empleados la posibilidad de participar en acciones sociales ligadas a nuestro propósito.

El programa esta basado en tres iniciativas: Tú Sumas, Tú Participas, Tú Cuentas.

TÚ SUMAS

Esta iniciativa agrupa dos acciones que ya practicamos en Sanitas desde hace tiempo.

-Tú Dispones: nuestro programa de microdonaciones a través del cual el empleado dona un euro mensual de su nómina.

-Tú Propones: todos los empleados eligen las ONG o asociaciones a las que les gustaría que se destinasen estas donaciones.

Con pequeñas aportaciones podemos hacer grandes cosas.

TÚ PARTICIPAS

Un voluntariado más activo y con mayor implicación de tiempo, en la que animamos a los empleados a participar en trabajos en la comunidad, por ejemplo, en nuestras residencias, o en un voluntariado digital. Participan en varios proyectos realizando tareas de apoyo escolar, asesoramiento legal, mantenimiento de BBDD, diseño de páginas web, acompañamiento, etc.

TÚ CUENTAS

Creacion de un foro en el que todos los empleados pueden contar y compartir sus experiencias y proponer futuras colaboraciones.



Smile

Sanitas Smile, la promoción de la salud en nuestros centros de trabajo

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

El programa Sanitas Smile nació en 2009 con el objetivo de que nuestros empleados tuvieran acceso a actividades y consejos que les facilitaran adoptar hábitos de vida saludable.

Sanitas Smile actúa en cuatro áreas fundamentales: Mente Sana, Cuerpo Sano, Entorno Sano y Comunidad Sana.

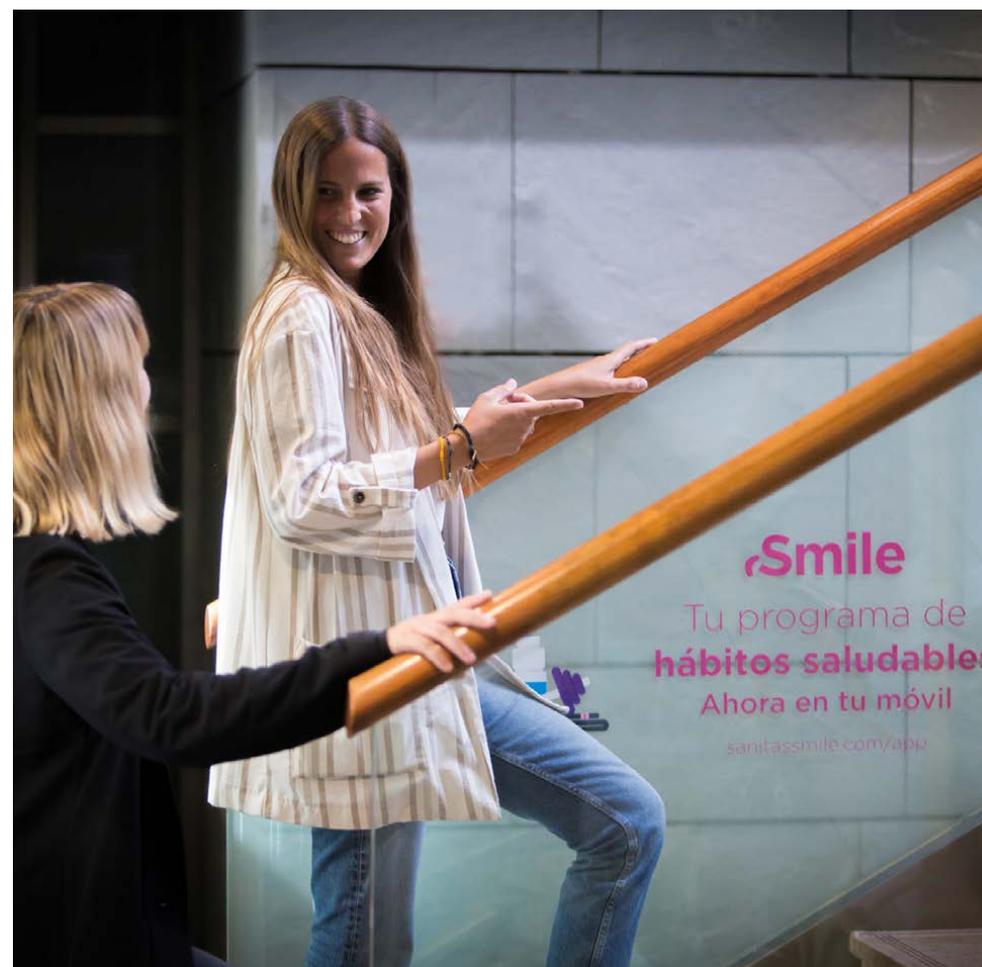
Mente sana, cuerpo sano

Los participantes pueden acceder de manera gratuita o subvencionada a las casi 300 iniciativas sobre actividades y contenidos sobre nutrición, actividad física, bienestar emocional, cuidado del mayor, salud infantil, dejar de fumar o ergonomía. Además, tienen a su disposición un nutricionista, un preparador físico y un psicólogo con los que pueden contactar siempre que lo necesiten para empezar un plan personalizado de salud.

Entorno sano

El programa Smile también busca asegurar que el entorno en el que trabajan los empleados facilita la promoción de hábitos saludables. Algunos ejemplos son:

- Comedor con Menu diario Smile: menu diseñado por nuestro médico de empresa para asegurar una alimentación equilibrada.
- Fuentes de agua fría y caliente en las oficinas y centros de trabajo para fomentar una adecuada hidratación.
- Reparto de botellas rellenables Smile para promover el uso de las fuentes y reducir el consumo de botellas de plástico.
- Campaña contra el sedentarismo. Incluye la promoción del uso de escaleras, *walking meetings* y salidas a caminar en la hora de la comida.
- Gimnasio y clases colectivas gratuitas en nuestros principales centros de trabajo.



Comunidad sana

En 2018 se lanzó la App Sanitas Smile que permite:

- Mejorar la comunicación y hacerla más personalizada.
- Aumentar el *engagement*, pues el empleado puede proponer nuevas actividades, invitar a sus compañeros, compartir fotos y apuntarse a eventos.
- Recopilar información de salud de nuestros empleados y del uso del programa para el Estudio Smile.

Un programa diseñado en base a datos

A través del Estudio Smile, realizado con los servicios médicos de la compañía, podemos conocer el estado de salud del conjunto de nuestros empleados. Asimismo, a través de la App, recibimos *feedback* sobre aquellos temas que preocupan a los empleados y acerca de los que les gustaría recibir mayor apoyo. Con esta información, cada año se rediseña el programa para incorporar aquellas actividades que mejor respondan a los intereses y las necesidades de salud de nuestros empleados. En 2018, se diseñó el programa en torno a 12 temas integrados en un calendario de '12 meses, 12 causas'.



Este verano, iprotégete del sol e hidrátate!

No te pierdas nuestros consejos en la App de Smile

Descárgatela desde sanitassmile.com/app

#SanitasSmile

En mayo, te ayudamos a cuidar tu corazón.

¡Descubre todas las actividades, videos y consejos en la App de Smile!

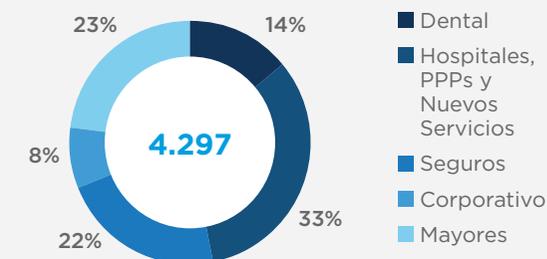
Descárgate aquí la **App Smile** sanitassmile.com/app

#SanitasSmile

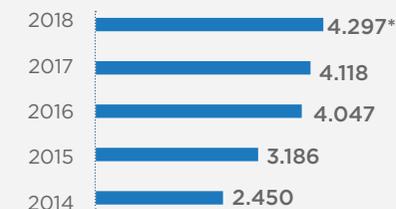
Sanitas Smile

Adaptar el programa anualmente permite que Smile siga siendo relevante y cada año más empleados se inscriban al programa. En 2018, más del 40% de los empleados de Sanitas en España estaban inscritos en el programa.

Inscritos Smile



Evolución Smilers



* 4.423 incluyendo el Hospital de Torrejón

Médicos y colaboradores asistenciales

Los colaboradores asistenciales desempeñan un papel decisivo en nuestra oferta asistencial, ya que nos ayudan a garantizar la calidad del servicio. Por eso Sanitas elige cuidadosamente a los profesionales de su cuadro médico.

A finales de 2018, el cuadro médico de Sanitas Seguros estaba integrado por más de 45.000 profesionales. Pero Sanitas no solo selecciona exhaustivamente a los profesionales médicos, sino que procura que tengan las condiciones necesarias para prestar la mejor asistencia posible. Además, tanto para los centros propios como para la red concertada utilizamos un procedimiento de acreditación que garantiza al cliente que está en manos expertas y comprometidas con su salud. Asimismo, realizamos constantes controles de calidad y promovemos la formación continuada para que nuestro personal sanitario actualice sus conocimientos y estén al día sobre las novedades técnicas y terapéuticas que surgen en la profesión.

MÁS INFORMACIÓN

[Star al día](#)



[sanitas.es](#)



Nuestro programa Star al día cumple 10 años, una iniciativa de Sanitas que nació con la filosofía 'Profesionales que comparten conocimientos con profesionales'.

Impulsado por la Dirección Ejecutiva Médica de Sanitas, su objetivo principal es ofrecer actualización continua a los profesionales sanitarios, que permita proporcionarles nuevas competencias y prácticas profesionales, aplicables a los problemas reales en la actividad diaria de cada profesional.

Desde su inicio se han celebrado más de 270 cursos y se han formado más de 10.000 profesionales asistenciales que han reflejado en las encuestas un alto grado de satisfacción. Más del 90% de los cursos del programa han obtenido la acreditación de la Comisión de Formación Continuada de las Profesiones Sanitarias de la Comunidad de Madrid.

En 2018 se realizaron 20 cursos presenciales de 14 especialidades diferentes a los que asistieron 1.191 profesionales clínicos, bien de forma presencial o por *streaming*.

De los profesionales que asistieron presencialmente, un 58% fueron profesionales médicos, un 23% profesionales de enfermería y un 57% eran del cuadro médico de Sanitas.

Durante sus 10 años de vida, nos hemos sumado al desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la

comunicación, impartiendo cursos *online* y habilitando retransmisiones a través de diferentes plataformas. Además, se han realizado cursos en centros de simulación clínica y quirúrgica.

Coincidiendo con estos diez años, estrenamos nueva web de Star al día, (www.sanitas.es/staraldia), que nace con el objetivo de habilitar un canal de comunicación directo con los profesionales sanitarios, desde el que acceder a la oferta de cursos de formación continuada, contenidos y novedades de interés.



Programa de Formación en Gobierno Clínico

Desde 2015 Sanitas desarrolla este programa con actividades formativas presenciales y *online* destinadas a:

- Dar a conocer la política de Gobierno Clínico a todo el personal clínico y no clínico de las diferentes unidades de negocio.
- Proporcionar formación específica en el ámbito de la calidad, gestión del riesgo y seguridad del paciente.
- Promover una cultura abierta sobre la notificación de incidentes clínicos.

En 2018, se impartió más del 90% de la formación en formato digital y se llegó a un total de 4.500 impactos a profesionales de Sanitas.

Otro canal que permite contribuir al fortalecimiento de la cultura en calidad y seguridad clínica es el boletín electrónico *Aprendiendo juntos*, ya que comparte lecciones aprendidas enfocadas a la mejora de la asistencia sanitaria.

10º Aniversario del Comité de Seguridad Clínica y Premios de Calidad y Seguridad Clínica

La Dirección Médica celebró el 10º Aniversario del Comité de Seguridad Clínica, donde se expusieron las 10 acciones más relevantes que se han puesto en marcha en cada Unidad de Negocio.

Además, se entregaron los VI Premios de Calidad y Seguridad Clínica con el objetivo de reconocer el trabajo realizado en la promoción y avance de la calidad y seguridad clínica en Sanitas.

El premio global por la mejor iniciativa en seguridad clínica fue para el Hospital Sanitas La Zarzuela por el trabajo 'Máxima calidad, mínima dosis'.



Sanitas crea protocolos para las consultas no presenciales

La innovación en el ámbito de la práctica de la medicina y de la atención a la salud siempre requiere el desarrollo de documentos de recomendaciones de uso basados en el conocimiento de los profesionales y en la evidencia científica.

En la actualidad disponemos de gran cantidad de evidencia científica publicada en prácticamente todas las especialidades médicas y quirúrgicas que recogen el valor aportado por este tipo de consultas y siempre tomando como premisa una adecuada selección de los pacientes por parte de los profesionales.

Nuestros pacientes reclaman como imprescindibles estos nuevos canales de comunicación para muchos tipos de interacciones con su sistema de salud. Desde la Dirección Ejecutiva Médica se ha promovido la elaboración de protocolos con las recomendaciones de uso de las consultas digitales, especialmente videoconsultas, en múltiples y distintas situaciones clínicas. Estos protocolos se han basado en la opinión de expertos y de los más de 140 profesionales de 32 especialidades médicas y quirúrgicas de los hospitales propios de Sanitas.



Foro Sanitas

Este evento anual congrega a profesionales de la medicina y expertos del sector tecnológico, con el objetivo de compartir información y tendencias y ofrecer un espacio para el intercambio de ideas y relaciones profesionales.

El Foro Sanitas 2018, Medicina Disruptiva, se centró en el papel de la tecnología para lograr el máximo beneficio para el paciente y su salud.

La impresión de tejidos y órganos, la inmunoterapia, la genómica, las nuevas tecnologías de las imágenes médicas y el uso la realidad virtual o de la inteligencia artificial son ya una realidad en el cuidado de la salud y en el diagnóstico de los pacientes. El Foro Sanitas 2018 permitió analizar en detalle las posibilidades que ofrecen estas nuevas tecnologías en el diagnóstico y tratamiento de diferentes especialidades médicas como la dermatología, oncología, enfermedades raras y radiología, entre otras.

Desde 2014, 2.500 expertos han participado en este Foro.



José Francisco Tomás

Director Médico de Sanitas y Gerente general de la Clínica Bupa Santiago

“La medicina disruptiva nos da la oportunidad de pensar de forma diferente, la tecnología aplicada a la salud nos lleva hacia una medicina más precisa y personalizada y nos permite mejorar la relación médico paciente, que cambia para enriquecerse”.

MÁS INFORMACIÓN
Foro Sanitas 2018, Medicina Disruptiva



Cadena de suministro

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

El modelo de compras de Sanitas está basado en los principios de concurrencia e igualdad de oportunidades, transparencia en el proceso y en la toma de decisiones, objetividad y unanimidad en las decisiones de adjudicación, vocación de servicio hacia los clientes internos y externos, así como en el cumplimiento mutuo de los compromisos con proveedores.

Integramos criterios ambientales, sociales y de buen gobierno

Promovemos el compromiso con la sostenibilidad en la cadena de suministro, dentro del proceso de selección de proveedores y de contratación.

Fomentamos la contratación de proveedores certificados con ISO 9001 (gestión de calidad), ISO 14001 (gestión

medioambiental) e ISO 27000 (gestión de la seguridad de la información), así como a Centros Especiales de Empleo. En 2018, el gasto a Centros Especiales de Empleo alcanzó los 2,4 millones de euros.

El área de Compras es también un agente clave en la contratación de energías renovables, que en el caso de electricidad, alcanza ya un 100% sobre la total adquirida en 2018.

En 2018 adaptamos nuestras condiciones generales de compras e introducimos apartados específicos que se refieren expresamente a sostenibilidad y medio ambiente, diversidad e igualdad de oportunidades, legislación laboral, normativa anticorrupción, antifraude y blanqueo de capitales, soborno y responsabilidad penal.

Con especial foco en garantizar la protección de los Derechos Humanos y con la premisa de que la esclavitud moderna no tiene lugar en nuestras operaciones o cadena de suministro hemos elaborado un documento específico, donde se recogen nuestros

principios y compromisos al respecto, que forma parte del proceso de homologación de proveedores.

Mitigamos el riesgo en nuestra cadena de suministro

Durante el proceso de selección de proveedores, el análisis de su nivel de riesgo y su solvencia financiera son factores prioritarios. Por ello, extremamos los controles para evitar posibles perjuicios financieros, legales, reputacionales o personales que se puedan derivar de cualquier incidencia en la relación.

Nuestro proceso integral de gestión de proveedores aplica procedimientos específicos de homologación, clasificación, evaluación continua y control de riesgos.

Actualmente estamos desarrollando un Portal de Proveedores que nos permitirá tener una mejor comunicación con nuestros proveedores y la valoración de aspectos de interés desde la perspectiva de los principales ejes de riesgo, como el legal, operativo, medioambiental, de responsabilidad social corporativa, de derechos humanos y de buen gobierno.

Transacciones en 2018

	Seguros*		Hospitales		Dental		Mayores	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones €)	107	90	81	77	38	35	80	60
Periodo medio de pago a proveedores (días)	32	33	42	42	44	44	37	40
Porcentaje de volumen de compras con proveedores certificados ISO 9001	42%	38%	51%	52%	33%	29%	73%	64%
Porcentaje de volumen de compras con proveedores certificados ISO 14001	48%	30%	47%	44%	28%	28%	96%	97%

*Incluye áreas corporativas y Fundación Sanitas

Nuestra comunidad

En Sanitas no solo nos preocupamos por la salud de nuestros clientes, sino por el bienestar del conjunto de la sociedad. Todas nuestras unidades de negocio colaboran activamente con las comunidades en las que operan. Porque el bien común es la mejor garantía del bien de cada uno.

Nuestra comunidad: Sanitas Hospitales

Compromiso con la investigación

El acuerdo de Hospital Sanitas CIMA y la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC-Catalunya) cumple tres años de éxito. La alianza entre ambas instituciones ha permitido impulsar 12 proyectos (7 en 2017 y otros 5 en 2018) centrados en cáncer de pulmón, de páncreas, de próstata, colorrectal, leucemia, carcinoma y tumores pediátricos. Además, el centro es patrocinador de la Nit Solidaria de la AECC-Catalunya con el fin de impulsar la prevención del cáncer y los avances en diagnóstico y tratamiento.



Salud y Deporte

Sanitas Hospitales ha firmado un acuerdo junto a la Cátedra Olímpica de la Universidad Camilo José Cela para publicar una serie de manuales de divulgación científica. Estas guías de salud profundizan en la relación entre salud y deporte y recogen el conocimiento experto de los profesionales de los hospitales de Sanitas.

El primer volumen de esta trilogía, se centró en Mujer y Deporte y ofrece a las mujeres, independientemente de su edad, una hoja de ruta para realizar actividad física con total garantía para mejorar su estado de salud. El segundo volumen, Corazón y Deporte, ofrece consejos de salud y explicaciones accesibles sobre la salud cardíaca para todos los públicos, ya sean profesionales asistenciales, deportistas de élite o personas interesadas en realizar deporte para mejorar su calidad de vida. Las dos publicaciones están accesibles en las web de los Hospitales de Sanitas mientras que el tercer volumen se publicará a mediados de 2019.

Acuerdo con fundaciones y entidades

Sanitas Hospitales mantiene, desde 2016, un convenio que permite a los afectados por esclerosis múltiple y otras enfermedades neurológicas, residentes en la Comunidad de Madrid y con dificultades económicas, acceder gratuitamente a sesiones de fisioterapia rehabilitadora en varios centros de Sanitas, tras una selección y valoración previa realizada por fisioterapeutas de la Fundación Esclerosis Múltiple Madrid (FEMM). Desde el comienzo de la campaña, los beneficiarios han accedido a más de 1.000 sesiones de fisioterapia.

Además, mediante el acuerdo con la Fundación de Enfermedades Raras, el Colegio de Farmacéuticos de Madrid y la Fundación Real Madrid, Sanitas también pone a disposición sus centros de bienestar para realizar tratamientos de fisioterapia a pacientes afectados por enfermedades raras sin recursos.

Escuela de pacientes

Es 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. En 2018 se llevaron a cabo talleres con pacientes oncológicos, escuela de padres o formación específica de primeros auxilios en colegios y ayuntamientos.



tusdudasdesalud.com

Es la nueva plataforma en abierto para consultar información precisa sobre los temas de salud que más nos preocupan. En menos de un año ha tenido 1.7 millones de visitas, con un total de 1.357 artículos publicados en 10 categorías (Adelgazar, Bebé, Visión, Reproducción Asistida,

Estética, Cirugía Robótica, Salud del Varón, Salud de la Mujer, Oncología y Enfermedades).

Los contenidos de este portal se centran en resolver las dudas de los pacientes en cuanto al diagnóstico o el tratamiento de patologías.

Nuestra comunidad: Hospital Universitario de Manises



Semanas de la Salud en Manises

El Departamento de Salud del Hospital de Manises lleva a cabo un Programa de Promoción de la Salud con el objetivo de trasladar a la población la importancia de la adopción de hábitos saludables.

En 2018, un total de 14.184 personas participaron en alguna de las cerca de 2.321 actividades que el hospital organizó en las 14 poblaciones de su área de salud. Las actividades se centraron en charlas sobre temas de actualidad

en el ámbito sanitario de interés para la ciudadanía, como talleres de primeros auxilios, pediátricos o sensibilización y prevención de la violencia de género; una jornada para informar de medidas preventivas sobre legionella y mosquito tigre y desayunos saludables. También se realizaron, como cada año, pruebas médicas en el acto.

MÁS INFORMACIÓN
Semana de la Salud del Hospital de Manises



Lucha contra la Violencia de Género

Una de las líneas estratégicas del Departamento de Salud de Manises es la prevención de los posibles casos de violencia de género desde cualquier de sus centros.

El plan de actuación tiene su punto de partida en la sensibilización de todo el equipo sanitario, con especial atención al equipo de Atención Primaria y de Urgencias. La sensibilización y visibilidad de la población en general también es clave, así se impartió una charla sobre signos de alerta a una audiencia objetivo de más de 1.000 mujeres.

Otras actuaciones incluyen el refuerzo de la coordinación con los colectivos locales, la mejora de los datos de cribado así como el acompañamiento y salvaguarda de las posibles víctimas desde los Centros de Atención Primaria.

Reconocimiento a la solidaridad de nuestros profesionales sanitarios

El Hospital de Manises reconoció la labor de los 53 profesionales sanitarios del Departamento de Salud de Manises que atendieron a los migrantes de la operación “Esperanza del Mediterráneo” que llegaron a Valencia

en los buques Aquarius, Dattilo y Orione. Los profesionales sanitarios realizaron asistencia médica y de enfermería primaria a los migrantes que permanecieron en el complejo educativo de Chestre, además de vacunaciones, extracciones de sangre o pruebas radiológicas, entre otras pruebas médicas.

MÁS INFORMACIÓN

Reconocimiento a los profesionales de Manises



Premio a la mejor calificación MIR de la Comunidad Valenciana

El Hospital de Manises y la Fundación del Colegio Oficial de Médicos de Valencia (Icomv) premió a José Antonio Sorolla Romero, graduado en Medicina por la Universitat Jaume I de Castellón y residente en el área de Cardiología del Hospital de la Fe, como mejor calificación de la prueba de acceso a MIR de 2018 en la Comunidad Valenciana. Una muestra más del compromiso del hospital Universitario de Manises, con la formación y docencia asistencial.

MÁS INFORMACIÓN

Premios MIR 2018 en la Comunidad Valenciana



Nuestra comunidad: Sanitas Dental

Mimokids

Sanitas Dental, en colaboración con la Sociedad Española de Cardiología (SEC) y la Fundación Española del Corazón (FEC), presentó en 2018 la obra de teatro *Una aventura dental de Mimokids*.

El proyecto, parte del programa Mimocardio de la FEC, difunde la relación entre la salud dental y la salud cardiovascular, para facilitar que los niños integren en su día a día hábitos de vida saludables tanto en su boca como en su corazón y que entiendan y transmitan la importancia de esos hábitos a sus familiares y amigos.



Colaboración con la Fundación Real Madrid

En 2018 Sanitas Nuevos Negocios puso a disposición de la Fundación Real Madrid un equipo formado por distintos perfiles de doctores e higienistas que impartieron talleres de salud bucodental a más de 400 niños en riesgo de exclusión social. El proyecto cumplió con éxito el objetivo de ayudar a estos niños a entender la importancia de cuidar su salud bucodental en el día a día para tener una buena salud general en el futuro.

App Sanitas Dental Infantil

Sanitas Dental actualizó en 2018 su App Dental Infantil, que pone a disposición



de todos los padres y profesores una herramienta gratuita para enseñar a los más pequeños a cepillarse los dientes y a adquirir unos correctos hábitos de higiene dental mientras se divierten jugando. Desde su lanzamiento, la App Sanitas Dental Infantil ha sido descargada por más de 45.000 personas.

Sanitas Dental móvil

En 2018 nuestro autobús dental continuó cuidando la salud bucodental de los trabajadores en su centro de trabajo. Así, realizamos más de 1.900 revisiones gratuitas en empresas, orientando a las personas atendidas en la adopción de conductas preventivas adecuadas también en su jornada laboral.

Talleres en centros educativos

Nuestros odontólogos continuaron realizando en 2018 talleres de salud

bucodental infantil en colegios y centros educativos de todo el territorio nacional. Estos talleres persiguieron el objetivo de promover el cuidado de la salud bucodental desde edades tempranas y fomentar una cultura de prevención desde la infancia.

Estudios y publicaciones

En 2018 Sanitas Dental alcanzó más de 1,5 millones de impactos de sus artículos divulgativos sobre salud bucodental en medios de comunicación locales y nacionales.

Estos artículos apoyan el desarrollo de una cultura de prevención en la sociedad española, que cada vez se preocupa cada vez más por el cuidado de su salud bucodental, tal y como revela el estudio de Salud Bucodental que Sanitas realiza anualmente.

45.000 descargas
App Sanitas Dental
Infantil



45 video
talleres

Nuestra comunidad: Sanitas Mayores

En España, el Alzheimer es la enfermedad que más se teme sufrir después del cáncer. Afecta ya a 1,2 millones de personas y se prevé que crezca exponencialmente en los próximos años.

Cuidar bien: una Web para Cuidadores

El objetivo de la web Cuidar Bien es ser una referencia para cuidadores y familiares de personas con demencia. Ofrece información y pone a disposición del cuidador un amplio grupo de expertos para acompañarle y darle consejos personalizados.

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

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

CARACTERÍSTICAS DE CUIDARBIEN.ES

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

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

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

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

Nuestro espacio en Facebook

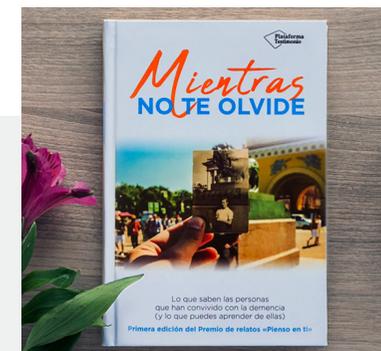
Para dar un mayor soporte a esta comunidad, se creó el canal de Facebook Cuidar Bien donde se tratan temas que invitan a los usuarios a compartir experiencias que puedan servir de ayuda a personas en su misma situación.

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

Reuniones con familias

En el marco de Cuidar Bien se celebró el VIII Encuentro Sanitas para familiares de personas con Alzheimer en Madrid y Barcelona.

<https://www.cuidarbien.es/eventos/jornadas-barcelona/>



Mientras no te olvide

En 2018 se celebró la primera edición de 'Pienso en ti', un concurso de relatos relacionados con la demencia. En esta primera convocatoria se recogieron 140 obras escritas por 130 autores diferentes de entre los que se seleccionaron los 12 ganadores del premio que forman el libro 'Mientras no te olvide', basado en historias reales de familiares de personas con Alzheimer.

Esta acción, enmarcada en el contexto del Día del Alzheimer, coincidió con una 'exposición fotográfica'. Estas acciones tienen el fin de dar más visibilidad a esta enfermedad a través de las vivencias y sentimientos de las personas que viven con ella en su día a día.

<https://www.sanitasatulado.es/sanitas-mayores-presenta-el-libro-mientras-no-te-olvide-en-motivo-del-dia-mundial-del-alzheimer/>

<https://www.plataformaeditorial.com/piensoenti>

Nuestros datos al servicio de la comunidad



Sanitas, dentro de su compromiso con la salud y el bienestar de las personas, quiere aprovechar la potencialidad y las oportunidades que brinda el big data para impulsar la investigación de salud basada en datos para así diagnosticar el estado de la salud en España, detectar tendencias de salud y elaborar modelos predictivos que pueden contribuir a avances científicos en el campo de la medicina.

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

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



Muy saludable

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

Healthy Cities



2018: datos destacados

42
empresas
inscritas

570
millones de
pasos sumados,
10 vueltas al
mundo

+4.000
empleados
activos

Sanitas promueve estilos de vida saludable desde el entorno laboral y reivindica el rol de las ciudades en la mejora del bienestar y la salud de los ciudadanos.

Con esta premisa nació Healthy Cities by Sanitas en 2015. El programa cuenta con la participación de numerosas empresas que apoyan este principio y se comprometen a promocionar hábitos saludables entre sus empleados y a abogar por un medio ambiente sano. Esta iniciativa se materializa cada año con un reto de actividad física y una donación para crear espacios saludables en las ciudades.

Los datos de actividad física hablan por sí mismos. Hasta la fecha, más de 40 empresas y 8.000 empleados han participado en el proyecto.

En la edición de 2018, con un reto de 10.000 pasos al día, las 42 empresas participantes sumaron un total de 570 millones de pasos, el equivalente a 10 vueltas al mundo.

Gracias a la digitalización se pueden individualizar las necesidades de la empresa o empleado. La plataforma *online* permite participar de forma activa en el programa, conocer su estado

de salud, registrar su evolución y participación en el proyecto así como ver la clasificación del resto de empresas que participan.

Además, sirve para conectar al usuario con otros participantes (de su empresa y del resto de empresas) y ofrece todas estas funcionalidades:

- Realizar consultas *online* y video consultas con profesionales de Sanitas (sobre nutrición, deporte, bienestar emocional, salud dental y salud en mayores).
- Consultar contenido de salud.
- Participar en el sorteo de dorsales para carreras populares.
- Acceder a servicios de salud como estudios de la pisada, chequeos médicos deportivos o revisiones bucodentales.

El programa también recibe el apoyo de entidades públicas, deportivas y científicas que se unen a las empresas en una sola plataforma formando el tejido necesario reivindicar e impulsar la importancia de crear espacios saludables en nuestras ciudades.



Desde 2015, este es nuestro legado:

- Rutas cardiosaludables en la ciudad de Madrid, en los distritos de Hortaleza y La Latina.
- Colaboración en la 'zona cardioprotegida' en el centro de la ciudad de Málaga.
- Mejora de la ruta cardiosaludable de Artxanda en Bilbao, dentro del plan Red de Caminantes de la capital vizcaína, en colaboración con la Fundación Española del Corazón.
- Proyecto de reforestación en la Sierra de Gredos en Madrid tras el incendio de 2009.

MÁS INFORMACIÓN
[Sanitas programa Healthy Cities](#)



Primer mes del reto Healthy Cities



IV edición de Healthy Cities



Fundación Sanitas: Premio Nacional del Deporte 2018 por su promoción del deporte inclusivo

Fundación



Para Fundación Sanitas, 2018 ha sido un año verdaderamente especial, ya que la labor que viene desarrollando desde hace más de 10 años obtuvo uno de los Premios Nacionales del Deporte, el Infanta Sofía, por su promoción del deporte inclusivo.

Esta categoría del galardón, concedido por el Consejo Superior de Deportes, reconoce la difusión y mejora de la actividad deportiva entre las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.

“Desde Fundación Sanitas creemos que el deporte en el futuro será plenamente inclusivo y nuestra sociedad será así más justa y con este fin trabajamos de la mano de otras instituciones públicas y privadas”, subrayó la directora general de Fundación Sanitas, Yolanda Erburu, al agradecer este reconocimiento.



Visión

- Una sociedad inclusiva
- Una sociedad con acceso igualitario al deporte
- Una sociedad que persigue el bienestar de las personas

Misión

- Promover la salud a través de la investigación y la formación
- Apoyar la inclusión social de las personas con discapacidad a través del deporte y la educación
- Fomentar el reconocimiento de la docencia médica

Principales proyectos

- Deporte Inclusivo
- Premio MIR

MÁS INFORMACIÓN

Haga clic aquí para conocer todo sobre
Fundación Sanitas



Deporte inclusivo, una labor transformadora

Deporte Inclusivo para promover el cambio social

La Fundación Sanitas promueve el Deporte Inclusivo, es decir, la práctica conjunta de deporte entre personas con y sin discapacidad. El objetivo es, en última instancia, promover el cambio social para permitir y facilitar el acceso igualitario a la salud y bienestar de las personas.

Con este fin llevamos trabajando desde 2009, bajo la premisa de que el deporte no solo es saludable, sino que además tiene el poder de unir a la sociedad.

Una alianza que suma esfuerzos

Para impulsar el Deporte Inclusivo, la Fundación Sanitas trabaja desde cuatro ámbitos: investigación, formación, implementación y difusión. Además se creó en 2010 la Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo. En ella están integradas instituciones y entidades clave en España ligadas al mundo de la discapacidad o del deporte. Cuenta con un Comité Asesor de Deporte Inclusivo, formado por deportistas y personalidades del mundo del deporte. Juntos trabajamos para promover la educación física integrada, para que todos los escolares puedan disfrutar

El proyecto Deporte Inclusivo se asienta sobre cuatro pilares:

1

INVESTIGACIÓN Y CONOCIMIENTO

Generar conocimientos en relación a las actividades físicas inclusivas y el deporte para personas con discapacidad.

La Cátedra Fundación Sanitas de Estudios sobre Deporte Inclusivo fue creada a este fin y son responsables de muchos de los reglamentos generados para su práctica en España.



2

FORMACIÓN Y TECNIFICACIÓN

Desarrollar acciones y contextos para el entrenamiento y la formación continua en actividades físicas y deportes inclusivos, como el programa Deporte Inclusivo en la Escuela (desde 2012) y el Campus de Baloncesto Inclusivo de la Fundación Real Madrid con el que Fundación Sanitas colabora desde 2009.



3

ACTIVIDADES E IMPLEMENTACIÓN

Ofrecer contextos de práctica inclusivos y estables para la iniciación deportiva en niños con discapacidad. Con el objetivo de visibilizar que la inclusión es posible, ya son nueve las Semanas de Deporte Inclusivo que se han realizado y dos Campeonatos de España en Edad Escolar.



4

DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO

Extender y generar conocimiento en relación a las actividades físicas adaptadas y el deporte para personas con discapacidad. El Libro Blanco de Deporte de Personas con Discapacidad en España contó con la Cátedra Fundación Sanitas de Estudios sobre Deporte Inclusivo como co-autores.



juntos de los beneficios del ejercicio físico y de los valores asociados al deporte.

En 2018 la Fundación dio un paso más hacia la competición al celebrarse, por primera vez, una prueba oficial

de carácter inclusivo dentro de la convocatoria de los Campeonatos de España en Edad Escolar organizados por el Consejo Superior de Deportes y apoyados por la Fundación Sanitas. El objetivo era continuar promoviendo el

Deporte Inclusivo, pero acentuando el foco de actuación en la competición a nivel nacional. En esta primera edición, se consiguió que disciplinas como la natación, el tenis de mesa y o el rugby tuvieran esta nueva modalidad inclusiva.

Fundación
Sanitas

CEDI

Cátedra Fundación Sanitas
de Estudios sobre
Deporte Inclusivo

Cátedra Fundación Sanitas de Estudios sobre Deporte Inclusivo

La Cátedra Fundación Sanitas de Estudios sobre Deporte Inclusivo es una iniciativa conjunta de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte - INEF, de la Universidad Politécnica de Madrid y de la Fundación Sanitas, cuyo objetivo es fomentar la iniciación y la promoción deportiva en personas con discapacidad a través de contextos inclusivos.

El acuerdo entre Fundación Sanitas y la Universidad creó el centro de Estudios de Deporte Inclusivo en 2009 y se convirtió en cátedra universitaria en 2017.

La Cátedra Fundación Sanitas de Estudios sobre Deporte Inclusivo (CEDI), se ha posicionado en España como la institución de referencia en esta actividad. Además, durante el pasado año, ha formado cerca de 4.000 profesores y técnicos en deporte inclusivo.

Deporte inclusivo:



IX Semana del Deporte Inclusivo

Durante la primera semana de octubre, y por noveno año consecutivo, celebramos este evento, referencia fundamental de la Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo. Entre las actividades de la semana se incluían:

- Jornadas Académicas en la sede del INEF acerca de la inclusión en el deporte para personas con discapacidad.

- Torneo Escolar, que contó con la participación de colegios que incluyen el deporte inclusivo en sus aulas.

- Mundial de Ciclismo Virtual por la Inclusión, un evento compartido con medios de comunicación, que congregó en los cines Callao de Madrid a 50 ciclistas divididos en cinco equipos inclusivos que se enfrentaron de manera virtual a cuatro etapas que simulaban las grandes vueltas ciclistas del mundo. El evento contó con la participación de conocidos deportistas.

MÁS INFORMACIÓN
Véase el vídeo IX Semana del
Deporte Inclusivo



Campeonatos de España en Edad Escolar, con modalidad inclusiva por primera vez

→ En marzo de 2018, la Fundación Sanitas organizó en Castellón, dentro de la competición de los Campeonatos de deporte en Edad Escolar (CESA), junto al Consejo Superior de Deportes (CSD), la Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física (FEDDF) y la Real Federación Española de Natación (RFEN), el I Campeonato de España Inclusivo en Edad Escolar de Natación.

La competición consistió en un relevo 6x50 Libre Mixto Inclusivo. Cada equipo estaba formado por dos nadadores sin discapacidad y cuatro con discapacidad.

MÁS INFORMACIÓN

Véase el vídeo Natación Inclusiva 2018



→ En abril de 2018 se celebró en Murcia el I Campeonato de España Inclusivo en Edad Escolar de Tenis de Mesa, organizado por el Consejo Superior de Deportes (CSD), la Real Federación Española de Tenis de Mesa (RFETM) y el Ayuntamiento de Murcia. En él se contó por primera vez con una modalidad inclusiva. Competieron equipos formados por tres participantes: un deportista masculino, una deportista femenina y un deportista con discapacidad.

MÁS INFORMACIÓN

Véase el vídeo Tenis de mesa inclusivo 2018



→ En junio de 2018 Fundación Sanitas, de nuevo junto con el Consejo Superior de Deportes y la organización de la Federación Española de Rugby (FERugby), celebró el I Campeonato de España Inclusivo en Edad Escolar de Rugby 7. Los dos equipos que se enfrentaron contaban en sus plantillas con deportistas con y sin discapacidad representando un verdadero ejemplo de deporte inclusivo al alcance de todos.

MÁS INFORMACIÓN

Véase el vídeo Rugby inclusivo 2018



Premios MIR

Fundación



En 2018 se comunicó la XXII edición de este premio mostrando su compromiso con la formación médica.

El Premio Sanitas MIR es el único galardón de esta naturaleza existente en España y en el participan más de doscientos hospitales con acreditación docente para la formación de residentes por vía MIR.

El jurado lo integran miembros del Consejo Nacional de Especialidades en Ciencias de la Salud y del Ministerio de Sanidad que, para decidir el fallo, tienen en cuenta tanto los títulos académicos de los candidatos como las publicaciones científicas, los premios, el doctorado, etcétera.

Los hospitales universitarios propios de Sanitas no participan en el premio, al igual que ningún miembro de Sanitas tiene derecho a voto en el jurado del premio.



Premiados en la edición 2018

GANADOR

Miguel Gómez Bravo
Especialidad en Cirugía Plástica, Estética y Reparadora del Hospital Ramón y Cajal

ACCÉSIT 1

Rebeca Lorca Gutiérrez
Especialidad en Cardiología del Hospital Universitario Central de Asturias

ACCÉSIT 2

María Asunción Esteve Pastor
Especialidad en Cardiología del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca



Casi **100** candidaturas presentadas



32 especialidades médicas representadas



Más de **200** hospitales invitados a participar



12 Comunidades Autónomas representadas por los hospitales nominadores

MÁS INFORMACIÓN
[Premio Sanitas MIR 2018](#)



Medio ambiente

El cambio climático es uno de los mayores desafíos para la salud del siglo XXI. La gravedad de los impactos del cambio climático en la salud humana es cada vez más clara. Los efectos inmediatos y directos de la contaminación se materializan en un incremento de desarrollo de asma y alergias o aumento de frecuencia de ataques isquémicos.

64%

reducción emisiones
desde 2009

1,6 M€

inversión en
eficiencia energética

100%

electricidad de
origen renovable

La responsabilidad de Sanitas en proteger la salud de las personas implica también proteger el medio ambiente y así aplicamos las directrices trazadas en la política Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Sanitas, que indica, entre otros, la dirección a seguir en materia medioambiental. Está a disposición de todos los empleados en la intranet de la compañía y se comparte proactivamente desde el Departamento de RSC con otros departamentos implicados como por ejemplo Riesgos y Cumplimiento, Finanzas, Compras e Inmuebles.

Cuidamos de nuestro entorno, cuidamos de ti

Sanitas ha invertido en un proyecto de reforestación en la Sierra de Gredos mediante el cual se ha conseguido replantar 2.701 árboles que corresponden al número de nacimientos que se produjeron en nuestros hospitales propios en 2016. Este proyecto, liderado por los hospitales universitarios Sanitas La Zarzuela y La Moraleja, forma parte

de un programa de Compensación de huella de carbono, que representa el 2,3% de las emisiones de Sanitas en 2018. A este proyecto se sumaron en 2018 los 500 árboles donados a través del proyecto Healthy Cities.

Energía limpia es salud

Priorizar el consumo de energía renovable y continuar invirtiendo en la generación cuando sea viable, es una de las directrices de la compañía. Actualmente el 100% de nuestra electricidad procede de energías renovables y continuamos con la instalación de paneles fotovoltaicos.

La Política de RSC establece objetivos claros respecto al uso de energía renovable, la reducción de emisiones y la inversión en eficiencia medioambiental.

En 2018, las residencias de Sanitas Mayores, generaron más de 1 GWh de energía solar, lo que se traduce en importante ahorro en la factura energética.

En 2018 apostamos por la instalación de nuevos módulos fotovoltaicos bifaciales en las residencias de Sanitas Mayores de Alcorcón, El Escorial, Carabanchel y Colmenar Viejo. Este innovador sistema permitirá aumentar el rendimiento por superficie instalada.

Otra de las apuestas por la energía renovable es la implementación de sistemas de cogeneración. Solo en el Hospital de La Moraleja, la producción eléctrica a través del sistema de trigeneración fue de 605.024 kWh, casi un 15% de las necesidades de ese hospital.

MÁS INFORMACIÓN
Política medioambiental de Sanitas



Flota eléctrica

También en 2018 hemos continuado sustituyendo progresivamente los vehículos de nuestro servicio de emergencias domiciliarias por otros eléctricos. En 2018 se incorporaron a la flota dos vehículos eléctricos más, con lo que son 2 de un total de 6. Esta sustitución supone una reducción de al menos 27 toneladas de CO₂ al año,

además de contribuir a mejorar la calidad del aire de la ciudad. Acompañamos esta acción con la instalación de nuevas plataformas de recarga para vehículos en la sede operativa de Sanitas Acude. Estos puntos acompañan a la red ya existente en el hospital universitario Sanitas La Moraleja.

Invertimos en eficiencia energética

El consumo de recursos es un tema material para Sanitas. Así monitorizamos nuestro impacto en el medio ambiente, y aseguramos los recursos para lograr la máxima eficiencia.

Durante 2018 hemos invertido 1,6 millones de euros en mejorar la

eficiencia medioambiental de nuestras instalaciones; esto incluye todo tipo de proyectos, desde los vinculados a la mejora del aislamiento, la utilización de filtros o la sustitución de calderas y renovación de nuestros sistemas de calefacción y climatización, además, por supuesto, de la renovación de la iluminación LED.



Optimizamos la gestión energética

Entre otras iniciativas de 2018, se pueden destacar las siguientes:

- **Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela** ha renovado el sistema de climatización del área de hospitalización, para proporcionar el máximo confort a los usuarios bajo un criterio de eficiencia energética.
- **Hospital Universitario Sanitas La Moraleja** sigue con el proyecto de sustitución de la iluminación por LED en todo el edificio que ya había iniciado en 2014. Mantiene los ajustes para que su central de cogeneración trabaje a pleno rendimiento, lo cual contribuye a reducir el 26% del consumo eléctrico registrado desde 2015. Cuenta con una instalación de agua caliente sanitaria con más de 15 paneles solares para favorecer el rendimiento de esta instalación.
- **Hospital Universitario de Manises** y sus centros de salud continúan el cambio del sistema de iluminación a tecnología LED en todas las instalaciones. En la red de atención

primaria se ha completado el sistema de monitorización de consumos energéticos y el software de control de funcionamiento para facilitar una mayor eficiencia de nuestro consumo energético.

- **Residencias Sanitas Mayores** Introducimos la iluminación LED circadiana en algunas zonas. Se trata de un innovador sistema que imita el ciclo de luz natural a lo largo del día permitiendo, por ejemplo, una luz más tenue al anochecer, lo cual facilita la relajación y el sueño de las personas.

En 2018 hemos mejorado nuestro compromiso medioambiental al establecer objetivos objetivos de ahorro energético, agua y residuos, así como de inversión en eficiencia.

	Consumo de gas natural (MWh)	
	2018	2017
Sanitas Seguros*	1.106	1.094
Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios**	14.455	14.522
Sanitas Dental	n.a	n.a
Sanitas Mayores***	28.316	21.071
TOTAL	43.877	36.687

* Incluye el edificio de Sánchez Pacheco

** No incluye el Hospital de Torrejón.

*** Incluye centros de día, datos de nueva adquisición Grupo Valdeluz y nueva residencia en Cornella, que se incorporaron a finales de 2017.

	Consumo de electricidad (MWh)	
	2018	2017
	6.744	5.587
	28.460	29.048
	3.730	3.628
	18.576	17.125
TOTAL	57.510	55.388

* Incluye datos de nueva adquisición Grupo Valdeluz y nueva residencia en Cornella, que se incorporaron a finales de 2017.

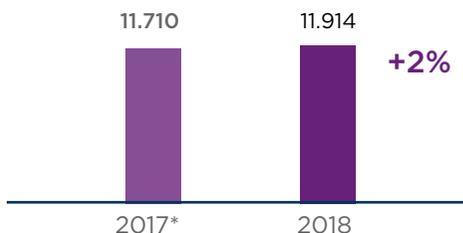
Reducimos nuestra huella de CO₂ desde 2009

Otro de los indicadores de impacto ambiental que monitorizamos son nuestras emisiones de tCO₂eq medioambiental que calculamos desde 2009. Durante este periodo, hemos conseguido una disminución del 64% de la huella de carbono.

Sanitas es un negocio en expansión, el número de empleados, clínicas y residencias, los metros cuadrados ocupados y el número de pacientes, clientes y residentes aumenta cada año.

La compra de Valdeluz y el progresivo llenado de las residencias hasta su máxima ocupación lleva ligado un inevitable aumento de consumo energético y proporcionalmente sus emisiones de CO₂e, que este año son un 2% más altas. En el resto de negocios el consumo se va reduciendo poco a poco.

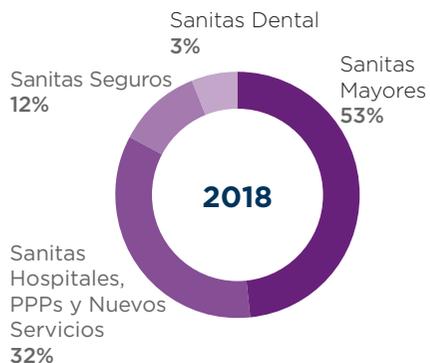
Total emisiones tCO₂



*CO₂e recalculadas para incluir las cinco residencias de Valdeluz adquiridas a finales de 2017.

2009-2018 - reducción 64%

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



*En 2009, el dato de tCO₂ se ha recalculado para reflejar la compra de Valdeluz.

HUELLA Inscrita en 2018 relativa al año 2017 (Tn CO₂)





Sanitas está inscrita en el Registro Oficial de la Oficina Española de Cambio Climático desde 2013.

Calculamos, reducimos y compensamos nuestra huella de carbono

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

Además, Sanitas Hospitales ha registrado una reducción en la media de la intensidad de emisiones del 3,41% en el periodo 2015-2017 con respecto al periodo anterior*.

En 2017 Sanitas Hospitales declaró una cifra total de 4.160 toneladas de CO₂ equivalente. En el caso del Hospital de Manises, la reducción registrada fue del

25,99% respecto al periodo 2015-2017, para el alcance 1+2, de acuerdo con la Oficina Española de Cambio Climático.



MÁS INFORMACIÓN
Vídeo bosques sostenibles



*Referido al alcance 1,2,y 3 según la metodología de la Oficina Española de Cambio Climático

Menor consumo de agua

Las inversiones de Sanitas también van enfocadas a su consumo de agua, especialmente en los hospitales propios, donde las inversiones de los últimos años se han materializado en importantes ahorros.

Por ejemplo, algunas de las actuaciones han consistido tanto en la instalación de filtros perlizadores en los grifos de las habitaciones en hospitales, como en el ajuste y revisión del caudal adecuado de las descargas de las cisternas y la implantación de xerojardinería en los hospitales.

Además, estas acciones de sensibilización también son trasladadas a los pacientes y familiares que visitan los centros y hospitales, mediante cartelería proporcionada por el Canal de Isabel II en los hospitales de Madrid.

Nuestros hospitales de Madrid han reducido su consumo en agua un 15% de media por estancia.

Por otro lado, desde 2016 Sanitas Hospitales se ha adherido a la campaña 'Súmate al Reto del agua', promovida por el Canal de Isabel II y ha incluido en sus objetivos anuales de Gestión Ambiental, metas y acciones para conseguir disminuir el Consumo de agua en sus instalaciones.

Como resultado de estas acciones, los hospitales de Madrid han disminuido en el último año su consumo un 15% de media por estancia. Solo se aprecia un aumento en el Hospital CIMA debido a una avería.



Agua (m³)*

	2018	2017
Sanitas Seguros	12.876	23.035
Hospitales**	148.127	148.347
Mayores***	427.328	356.332
TOTAL	594.003	527.714

*Actualmente no se monitoriza el consumo de agua en Dental.

** HLM, HLZ, CIMA, Manises y Virgen del Mar.

*** 2018 incluye el consumo de 6 nuevas residencias abiertas en 2017

Consumos Hospitales (m³/estancia)

Hospital	2018	2017
Hospital Universitario Sanitas la Moraleja	0,95	0,9
Hospital Universitario Sanitas la Zarzuela	0,51	0,47
Hospital Sanitas Virgen del Mar	0,57	0,55
Hospital Sanitas CIMA	0,92	1,39
Hospital Universitario de Manises	0,87	0,91

Economía circular

Uno de los aspectos más significativos derivados de la actividad asistencial es la producción de residuos biosanitarios especiales y citotóxicos. Estos son resultado de la actividad hospitalaria con riesgo de infección o punzantes, en el primer caso y por la realización de tratamientos de quimioterapia o medicación específica de pacientes oncológicos, en el segundo caso.

Ambos tipos de residuos requieren un tratamiento especial, mediante recogida por transportista autorizado y gestión por entidad autorizada. Por ello, se lleva un control de los mismos y se realizan planes de formación para su correcta segregación.

Por otro lado, se destina a reciclaje la fracción de residuo que es posible y se colabora así con modelos de economía circular. Se realiza formación en gestión de residuos, en particular a todo el personal de hospitales y se lanzan también campañas específicas de reciclaje, por ejemplo con inhaladores.

La digitalización de procesos y plataformas on line ofrece una oportunidad de reducción del impacto ambiental al reducir consumos de materiales (papel) y minimizar desplazamientos.

Mantenemos nuestras certificaciones medioambientales ISO 14001 en la sede de Sanitas, en nuestros hospitales y 11 de nuestras residencias. Además, para impulsar nuestro compromiso con la eficiencia energética, nuestros hospitales cuentan con la certificación ISO 50001 e ISO 14064. Tanto nuestros edificios centrales como más del 65% de las infraestructuras de Sanitas Hospitales están certificadas en ISO 170001.

Diseño de espacios

Nuestros nuevos espacios están diseñados pensando en las personas, los nuevos centros dentales. En nuestras residencias se instalará la iluminación circadiana simulando el ciclo natural de la luz con el demostrado beneficio sobre la salud.

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

Reciclaje (kg)*

	2018	2017
Cartón	78.940	74.020
Papel confidencial	53.275	ND
Envases de plástico	37.220	25583
Aparatos eléctricos	6.585	6545
Pilas	647	476
Medicamentos	2.151	ND

* Datos de Sanitas Hospitales
ND: Dato agregado no disponible para 2017.

Dato por actividad

		2018	2017
Hospital Universitario Sanitas La Moraleja	Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad)	0,026	0,02
	Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica)	0,39	0,43
Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela	Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad)	0,047	0,04
	Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica)	1,019	0,6
Hospital Sanitas CIMA	Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad)	0,037	0,07
	Residuos citotóxicos (kg)	607	660
Hospital Virgen del Mar	Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad)	0,053	0,04
	Residuos citotóxicos (kg)	339	275
Hospital Universitario de Manises	Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad)	0,293	0,29
	Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica)	0,78	0,74

Ética y buen Gobierno

En Sanitas mantenemos los más altos niveles de exigencia en materia de gobierno corporativo e imponemos altos estándares de integridad, honestidad y transparencia.

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

Todas las filiales de Sanitas están gobernadas bajo los estándares más elevados en materia de gobierno corporativo, de forma que permiten al Consejo evaluar y gestionar el riesgo de una forma eficaz y adecuada.

A efectos organizativos, el negocio del Grupo Bupa en Europa y Latinoamérica engloba el el grupo de empresas que forma Sanitas en España (en adelante Sanitas), el Grupo Lux Med en Polonia; y el Grupo Bupa Chile. Su equipo directivo (ELA Executive Team - ELAET) es el siguiente:



Iñaki Ereño
Consejero delegado



Patxi Amutio
Director general
de Sanitas Dental



Jesús Bonilla
Director general de
Sanitas Hospitales, PPPs
y Nuevos Servicios



Domènec Crosas
Director general de
Sanitas Mayores



Alejandro de Zunzunegui
Director general de Marketing
y Transformación Digital



Yolanda Erburu
Directora ejecutiva de
Comunicación, RSC y
Fundación Sanitas



Juan de Dios García
Director ejecutivo de
Sistemas de Información



Carlos Jaureguizar
Gerente general de
Bupa Chile



Mónica Paramés
Directora general de
Gobierno corporativo,
Riesgos y Cumplimiento



Iñaki Peralta
Director general de
Sanitas Seguros



Gonzalo Porteros
Director general de
Personas y Estrategia



Rafael Prado
Director general
de Finanzas



Anna Rulkiewicz
Directora general de
LUX MED



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

Estructura de gobierno

La estructura de gobierno de las sociedades que forman Sanitas está diseñada para permitir a los Consejos de cada Entidad, liderar e implementar un sistema de control Interno que favorezca identificar, evaluar y gestionar el riesgo de la organización y asegurar una gestión sana y prudente de la actividad.

Todos los asuntos competencia de ELA, se informan y se remiten –cuando es necesario– a los consejos y comités establecidos según la legislación de cada país. Este sistema y la estructura en la que se basa se aprueba y revisa anualmente por el ELAERC (ELA Enterprise Risk Committee) y cuando procede, por los órganos de administración de cada sociedad de Sanitas.

Por otro lado, con el fin de garantizar una gobernanza robusta de ELA se han creado los correspondientes comités de gestión que garantizan la correcta gestión de los riesgos.

Sanitas S.A de Seguros

Sanitas, como entidad regulada bajo la Ley 20/2015 de 14 de julio de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y sus normas de desarrollo, dispone de un sistema eficaz de gobernanza cuyo responsable único es su Consejo de Administración

En el ejercicio de sus competencias, el Consejo además de adoptar las decisiones relevantes de Sanitas y todas aquellas que le reserva la normativa aplicable o los estatutos, aprueba, entre otros, la estrategia general y políticas de la compañía, el plan de negocio y los proyectos significativos, además de supervisar la evolución y resultados de la compañía.

El papel del Consejo

El responsable último del Sistema de Gobierno en cada entidad legal es el Consejo de Administración, que cuenta con los más amplios poderes y facultades para administrar y representar a la sociedad, con el compromiso de seguir

los estándares más elevados en materia de gobierno corporativo.

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

Las responsabilidades y obligaciones del Consejo, el presidente, los consejeros ejecutivos y los consejeros no ejecutivos (en su caso) se han definido de forma clara y se recogen en los estatutos.

El Consejo confía al Consejero Delegado la gestión y la dirección ordinaria de la sociedad, no pudiendo ser objeto de delegación aquellas facultades legal o estatutariamente reservadas al conocimiento directo del Consejo. El Consejero Delegado confiere los apoderamientos necesarios para llevar a cabo dicha gestión.



Estructura del Consejo de Administración de Sanitas Seguros

El Consejo de Administración de Sanitas Seguros actualmente está compuesto por siete miembros, tres consejeros no ejecutivos (uno de los cuales ocupa la presidencia del Consejo) y cuatro consejeros ejecutivos (entre los que se encuentra el Consejero Delegado de la entidad).

Los miembros del Consejo de Administración y las personas que ejercen en la compañía funciones de alta dirección reúnen las estrictas condiciones de honorabilidad, cualificación y experiencia exigidas en la normativa de ordenación, supervisión y solvencia de los seguros privados.

El presidente del Consejo de Administración es una persona distinta del Consejero Delegado, en línea con las recomendaciones internacionales de buen gobierno, que aconsejan separar ambas funciones.

Miembros del Consejo de Administración de Sanitas Seguros



José Ramón Álvarez- Rendueles Medina

Presidente no ejecutivo
Externo



Rafael Prado González

Consejero
Ejecutivo



Iñaki Ereño Iribarren

Consejero delegado
Ejecutivo



Iñaki Peralta Gracia

Consejero
Ejecutivo



Manuel Pizarro Moreno

Consejero
Externo



Mónica Paramés García-Astigarraga

Secretaria del Consejo
y Consejera Ejecutiva



Matías Rodríguez Inciarte

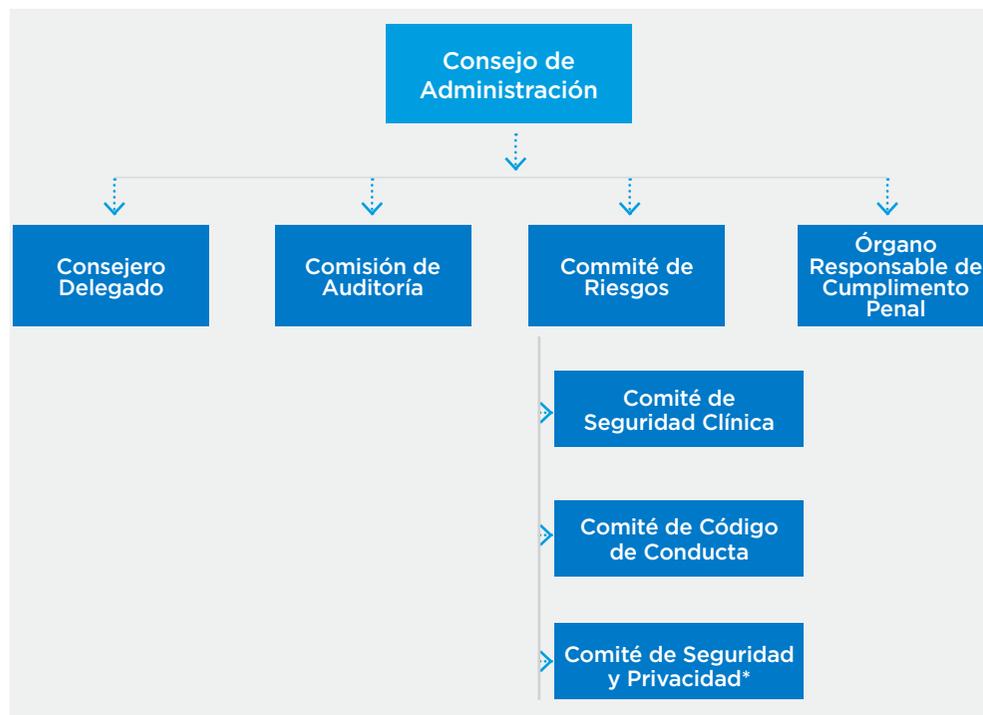
Consejero
Externo

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



El papel del Consejero Delegado y los Comités

El Consejo tiene encomendadas determinadas funciones de su competencia al Consejero Delegado y a tres Comités, los cuales cumplen con las directrices de Gobierno Corporativo de Bupa.



(*) La creación del Comité de Seguridad y Privacidad se aprobó en la reunión del Consejo de Administración del 4 de marzo de 2019.

El papel del Consejero Delegado

El Consejero Delegado es el responsable de la gestión ordinaria y representación de la compañía de conformidad con la estrategia y los objetivos anuales y a largo plazo aprobados por el Consejo.

Para el ejercicio de sus competencias, el Consejero Delegado se apoya en una estructura organizativa sólida formada por la Dirección General de Seguros y el resto de Direcciones Funcionales de la Sociedad.

Comisión de Auditoría

Su función es, entre otras cosas, la de velar por la integridad de la información de los estados financieros de la Sociedad e informes regulatorios, incluyendo las cuentas anuales y la documentación estadística contable, así como cualquier otra documentación formal relativa a resultados financieros o información regulatoria. De igual manera debe supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos y supervisar el proceso de auditoría externa.

Composición de la Comisión de Auditoría

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



Mónica Paramés
 Directora general de Gobierno corporativo, Riesgos y Cumplimiento
 “Nos enfrentamos a una transformación con base tecnológica donde la nueva materia prima son los datos. Por ese motivo, la seguridad y privacidad de los datos de nuestros clientes son dos pilares clave de la transformación digital de Sanitas. Dotamos en su día la estructura del Data Protection Officer garante de que nuestros clientes puedan en todo momento acceder a la información sobre el uso que hacemos de sus datos de forma sencilla y transparente”.

Comité de Riesgos

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

Composición del Comité de Riesgos

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

Del Comité de Riesgos dependen estos tres comités:

Comité de Seguridad Clínica

Las funciones del Comité de Seguridad Clínica se centran en todos aquellos aspectos relacionados con la seguridad de los pacientes, incluidas las relativas al cumplimiento de la política de Gobierno Clínico y la revisión de la eficacia de los sistemas y controles definidos para el seguimiento y mitigación del Riesgo clínico en los hospitales de Sanitas.

Comité Código de Conducta

Se trata de un órgano encargado de velar por el cumplimiento del Código de Conducta, así como de realizar el seguimiento de las incidencias detectadas en su cumplimiento, teniendo en cuenta los riesgos involucrados y su impacto en Sanitas Seguros. En el ejercicio de sus funciones el Comité actúa con plena independencia teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso y asegura la confidencialidad de todos los datos manejados y la identidad de cualquier empleado que haya informado o presentado una denuncia al Comité.

Comité de Seguridad y Privacidad (CSP)

Creado en 2018, este comité está liderado por el Chief Information Security (CISO) y el Data Protection Officer (DPO) y reporta directamente al Comité de Riesgos. La función principal del CSP es gestionar los asuntos relativos a Seguridad de la información y de Privacidad, manteniendo informado a la dirección de cualquier riesgo o vulneración en estas materias. De esta manera se da seguimiento a los requerimientos regulatorios relativos al Reglamento General de Protección de Datos. Adicionalmente, Sanitas ha escogido cumplir y demostrar su madurez en materia de Seguridad de la Información auto-exigiéndose un alto nivel en el estándar NIST, que es una de las prácticas más exigentes en esta materia. Además, a la hora de definir estas salvaguardas se ha prestado especial atención y se han adoptado medidas adicionales para proteger los datos de personas especialmente vulnerables, como los menores de edad, mayores en nuestras residencias con algún tipo de demencia o personas en situación de especial vulnerabilidad.

Órgano responsable de Cumplimiento Penal

Se configura como una de las medidas establecidas por el art. 31 bis del Código Penal con las que debe contar la entidad en el marco de su modelo de prevención de conductas delictivas, de conformidad con la legislación aplicable en materia de responsabilidad penal de las personas jurídicas.



Rafael Prado

Director general de Finanzas

“En Sanitas mantenemos un capital de solvencia sustancialmente por encima de los requisitos regulatorios mínimos de capital, todo ello para permitirnos que nuestras estrategias y toma de decisiones empresariales vinculadas al *run* y al *change* sigan siendo válidas en el caso de diferentes escenarios de riesgo”.

Sistema de gobierno

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

Las funciones implementadas en la compañía son cuatro:

Gestión de riesgos

Cumplimiento

Auditoría interna

Actuarial

MÁS INFORMACIÓN

Consulte las págs. 32-40 del documento [Información sobre la situación financiera y de solvencia \(SFCR\)](#) (Pdf).



Política de remuneración

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

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

La política de remuneración está alineada con los objetivos y la estrategia de ELA y trata de incentivar la consecución de los resultados y busca un equilibrio entre el corto y el largo plazo pensando en los clientes presentes y futuros.

El Grupo Bupa, del que forma parte Sanitas, cuenta con un Comité de Remuneración compuesto por consejeros independientes y complementa su información tomando asesoramiento externo independiente.

Entre las funciones del Comité de Remuneración del Grupo está la de establecer y revisar la política de remuneración, así como de la aplicación de la política al Comité de Dirección y al resto de directivos.

Al calcular los bonus disponibles, el Comité de Remuneración del Grupo considera en qué medida los objetivos se han conseguido de forma coherente con los valores y resultados subyacentes de Sanitas y del Grupo. Además, todos estos incentivos están sujetos a un posible ajuste en función de cómo ha sido la gestión de riesgos y el cumplimiento con los límites marcados por el apetito de riesgo de Sanitas.

Por último, los planes de incentivos a corto y largo plazo de los directivos están sujetos a cláusulas de reducción (*malus*) o de recuperación (*clawback*).

Código de Conducta

La estrategia de ELA se basa en una robusta estructura de gobierno corporativo, cuyo 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 españolas. Para ello nos apoyamos en la transparencia y nos guiamos por un estricto Código de Conducta.

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

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

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

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

Nuestros principios



Cuidamos de nuestros **clientes**



Preservamos la **seguridad** de nuestra información



Celebramos la **diversidad**



Nos comprometemos con nuestros principios **éticos**



Somos **Sanitas** dentro y fuera



Comprometidos con el **planeta**



Creamos lugares de trabajo **seguros y saludables**



Seguimos altos estándares de **profesionalidad**



Cumplimos con la **legalidad**



Declaramos los conflictos de interés



Estamos **preparados** para cualquier situación



Canal de **Denuncias**

Transparencia, Confidencialidad, Legalidad, Profesionalidad, Responsabilidad Corporativa.

Gestión de riesgos y control interno: un sistema integrado

Sanitas dispone de un Marco de gestión de riesgos que resume los procesos y metodologías comunes de gestión de riesgos que deben aplicarse e implementarse en todas las compañías que forman Sanitas.

El documento del sistema de gobierno, y la estructura sobre la que se apoya, es aprobado y revisado anualmente por el Consejo de cada entidad.

Sistema de gestión integrado y marco de gestión de riesgos

Sanitas dispone de un sistema de gestión integrado, que junto con el marco de gestión de riesgos y control interno de Sanitas, se basa en tres pilares fundamentales:

1.- Nuestras políticas corporativas, que establecen los principios fundamentales de gestión en áreas clave de riesgo y límites asociados al apetito de riesgo en dichas áreas en base a las cuales desarrolla las operaciones de la Entidad.

2.- Nuestros procesos de gestión, formalizados y documentados que forman parte del sistema de gestión de la compañía en base a los cuales se identifican los controles que mitigan dichos riesgos.

3.- La estructura organizativa de la compañía y en concreto los equipos que desarrollan sus actividades en línea con el sistema de gestión y que son los responsables de gestionar sus riesgos en el ejercicio de sus obligaciones.

Sistema de Gestión Integrado



Dentro de la estructura organizativa de la Entidad se establece un modelo de «tres líneas de defensa» (3LOD). Este modelo propicia una mentalidad de transparencia y responsabilidad y su objetivo es garantizar que todos los trabajadores tienen una visión clara de sus funciones y responsabilidades en relación con la gestión de los riesgos, lo que impulsa una cultura corporativa eficiente y efectiva.

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

Modelo 'Tres líneas de defensa'

Línea 1

Negocios / Funciones

Detección, gestión y notificación

Identificar, evaluar, controlar y mitigar riesgos según los objetivos de Bupa; cumplir las políticas internas y las normas externas; identificar, escalar y aprender de los incidentes; notificar posiciones, vulnerabilidades e incidentes de riesgo.

Asesoría y apoyo

Asesorar sobre la aplicación de Políticas empresariales y normas externas; crear normas y asesorar sobre el diseño y verificación de los controles en apoyo del cumplimiento normativo.

Seguimiento

Seguir y verificar la efectividad de los controles y el cumplimiento de las políticas y normas externas.

Línea 2

Riesgos y cumplimiento normativo/ Gobernanza y gobierno clínico

Supervisión y verificación

Supervisión y control independientes (incluidas pruebas y seguimiento) del gobierno y gestión de los riesgos de la 1ª línea; formar una visión independiente de la calidad e idoneidad de las medidas de gestión de riesgos y del entorno de control interno.

Asesoría y apoyo

Establecer el marco de gestión de riesgos (RMF) que rige este aspecto en la compañía; dar orientación y apoyo a la 1ª línea sobre la aplicación del RMF; agregar los datos de riesgo para su análisis y notificación al Comité de Riesgos y al Consejo.

Línea 3

Auditoría interna

Garantías Independientes

Analizar y valorar la idoneidad y efectividad del buen gobierno, gestión de riesgos y procesos de control interno en Sanitas, con respecto a sus metas y objetivos. Evaluar todos los procesos de Sanitas incluidos los de buen gobierno y gestión de riesgos.

Políticas corporativas

Nuestro modelo de Gestión integrado, permite asegurar el cumplimiento de las 34 políticas aprobadas por el Consejo de Administración y el establecimiento de las medidas necesarias para afrontar los riesgos que puedan poner en peligro la consecución de sus objetivos. Entre ellas, destacan las siguientes:

MÁS INFORMACIÓN

Conozca en detalle nuestras políticas corporativas.



Protección del cliente

Establecemos normas y principios para tratar de manera justa y equitativa a nuestros clientes y mantener una buena conducta de negocio.



Conflictos de interés

Garantizamos la transparencia y equidad en todos nuestros acuerdos comerciales, tomándonos muy en serio la responsabilidad de identificar y gestionar cualquier conflicto de interés que pueda surgir.



Prevención del fraude y otros delitos financieros

Mantenemos una actitud de 'tolerancia cero' ante cualquier caso de fraude u otros delitos financieros. En este ámbito, contamos con una normativa sobre regalos y hospitalidades con el compromiso de mantener altos estándares de integridad, honestidad y transparencia en todas las relaciones comerciales.



Gestión de riesgos

Disponemos de un sistema eficaz de gestión de riesgos, que comprende las estrategias, los procesos y los procedimientos de información necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma continua los riesgos a los que, a nivel individual y agregado, está o pueda estar expuesta la compañía. Este sistema está debidamente integrado en la estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones de Sanitas.



Canal de denuncias

El propósito de esta política es proporcionar un marco seguro y confidencial (gestionado por un proveedor externo) para que se denuncie cualquier incumplimiento, irregularidad o incluso comportamiento poco ético relacionado con las leyes, valores y principios éticos de nuestro Grupo, con la certeza de que el asunto se tomará en serio y de que se adoptarán las medidas oportunas para que se pueda solucionar el problema.

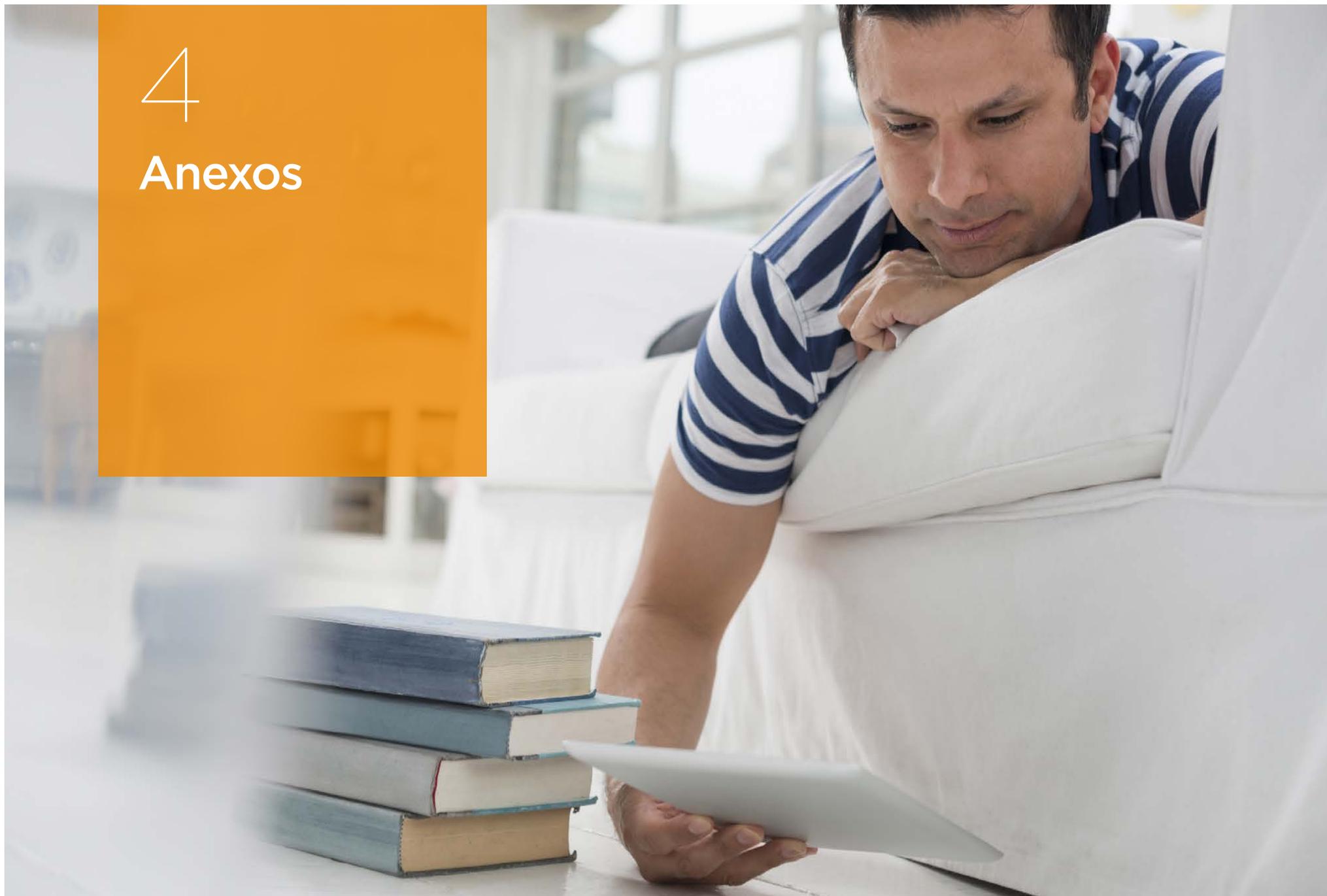


Gestión de la continuidad del negocio

El objetivo de esta política es garantizar que Sanitas se anticipa, prepara, responde y gestiona adecuadamente las consecuencias de las interrupciones del negocio que podrían repercutir de manera negativa en los servicios que prestamos a nuestros clientes, nuestros empleados, nuestra marca y nuestra reputación.

4

Anexos



Acerca de este informe

GRI 102-45, GRI 102-49

Alcance

Alcance Geográfico:

Este informe recoge el desempeño de Sanitas, es decir, de la actividad de las sociedades de Sanitas que operan en España (*)

Sanitas está formada por las siguientes unidades de negocio:

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

- Sanitas Dental
- Sanitas Mayores, anteriormente denominada Sanitas Residencial
- Fundación Sanitas

Alcance Temporal: 2018

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: 2017.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI: opción Core.



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

(**) Incluidos los datos relativos a Torrejón, únicamente en 2017

Principios para la elaboración de este informe GRI 102-46

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

Materialidad

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

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

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

La identificación

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

La priorización y el análisis

Es la fase más importante del proyecto. Los distintos aspectos materiales considerados son sometidos a consulta interna, para conseguir la participación de la alta dirección de la compañía, y sobre todo externa, con el fin de conocer a fondo la valoración que hacen de ellos los grupos de interés. Del cruce de esa información y de la agrupación de los 68 indicadores en categorías más amplias surge la denominada matriz de materialidad, que resume y

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

Contraste-Opinión

GRI 102-47



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

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

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

La validación

Los resultados obtenidos fueron contrastados y validados de dos formas:

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

La revisión

Finalmente, a partir de la publicación del presente Informe Anual, se realiza un proceso de revisión de los contenidos que continúa actualmente, que contará con la participación de los grupos de interés y de la Dirección de Sanitas, para garantizar que las futuras ediciones del mismo se alinean con las mejores prácticas internacionales de reporting corporativo. [102-42][102-44]

GRI 102-42, GRI 102-44

Participación de los grupos de interés

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

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

Contexto de sostenibilidad

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

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

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

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

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

Exhaustividad

La cobertura de los indicadores y aspectos materiales y la definición del alcance de la memoria deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar

el desempeño de la organización informante durante el periodo que cubre el Informe.

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

Persona de contacto

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

Yolanda Erburu Arbizu

Directora ejecutiva de Comunicación, RSC y Fundación.

C/Ribera del Loira, 52.
28042 Madrid.

Informe de revisión independiente



KPMG Auditores, S.L.

Pº de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Verificación Independiente sobre el Informe Anual de Sanitas, S.A. de Seguros

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

Hemos sido requeridos por la Dirección de Sanitas, S.A. de Seguros (en adelante Sanitas) para realizar una revisión independiente del Informe Anual del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2018 (en adelante, “el Informe”) con un nivel de aseguramiento limitado. La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en el Anexo del Informe denominado “Índice de contenido GRI” con el símbolo “✓”.

Responsabilidades de la Dirección de Sanitas

La Dirección de Sanitas es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), en su opción esencial, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenido GRI del Informe. Asimismo, es responsable del cumplimiento de los criterios del *Materiality Disclosure Service* habiendo obtenido, 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, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir este informe. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000 Revisada, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, con la Norma ISAE 3410, *Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements*, ambas emitidas por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el informe está exento de errores materiales.



2

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

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

Procedimientos aplicados

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

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

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

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



3

Conclusión

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este informe de seguridad limitada independiente.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

Basándonos en los procedimientos aplicados y en la evidencia obtenida, no tenemos conocimiento de ningún hecho que pueda llevarnos a pensar que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción esencial, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenido GRI del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Uso y distribución

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado para Sanitas en relación con su Informe Anual 2018 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

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.

Patricia Reverter Guillot

31 de julio de 2019

Índice de contenidos GRI



2018

Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisiones	Vinculación con ODS y sus metas	Verificación externa
GRI 101: Fundamentos 2016					
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 102: Contenidos Generales 2016					
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
102-1	Nombre de la organización	100			✓
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	100			✓
102-3	Ubicación de la sede principal de la organización	103			✓
102-4	Ubicación de las operaciones	100			✓
102-5	Propiedad y forma jurídica	100			✓
102-6	Mercados servidos	9, 100			✓
102-7	Tamaño de la organización	8			✓
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	54-70			✓
102-9	Cadena de suministro	71			✓
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	71			✓
102-11	Principio o enfoque de precaución	97			✓
102-12	Iniciativas externas	80			✓
102-13	Afiliación a asociaciones	18			✓
ESTRATEGIA					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisión	3, 20, 25, 26, 32, 37, 41, 70, 93, 94			✓
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	96			✓
ÉTICA E INTEGRIDAD					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	95			✓
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	93			✓

Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisiones	Vinculación con ODS y sus metas	Verificación externa
GOBERNANZA					
102-18	Estructura de gobernanza	90			✓
102-19	Delegación de autoridad	90			✓
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	47, 89			✓
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	103			✓
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	91			✓
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	91			✓
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	91			✓
102-25	Conflictos de intereses Informe de Gobierno Corporativo	98			✓
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	92, 93			✓
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	92, 93			✓
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	94			✓
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	98			✓
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	96			✓
102-35	Políticas de remuneración	94			✓
102-36	Proceso para determinar la remuneración	94			✓
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
102-40	Lista de grupos de interés	17, 103			✓
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	56			✓
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	17, 103			✓
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	17, 103			✓
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	17, 103			✓
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	100			✓
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas	101, 102			✓
102-47	Lista de temas materiales	102			✓
102-48	Reexpresión de la información	No			✓
102-49	Cambios en la elaboración de informes	En 2018, no se han producido cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración utilizados en el informe.			✓

Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisiones	Vinculación con ODS y sus metas	Verificación externa
102-50	Período objeto de la memoria	2018 (año Natural, con cierre a 31 de Diciembre 2018)			✓
102-51	Fecha del último informe	2018			✓
102-52	Ciclo de elaboración de informes anuales	Anual			✓
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	103			✓
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	100			✓
102-55	Índice de contenidos GRI	107			✓
102-56	Verificación externa	104			✓
TEMAS MATERIALES					
INNOVACIÓN Y NUEVAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	10-12			✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	11			✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	11			✓
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016					
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	8		1,8	✓
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	8		1,8	✓
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	71		1	✓
CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*					
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016; GRI 417: Marketing y etiquetado 2016; GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	11, 20, 49, 51-53			✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	11, 20, 49, 51-53			✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	11, 20, 49, 51-53			✓

Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisiones	Vinculación con ODS y sus metas	Verificación externa
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016					✓
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	48-50		3	✓
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Durante 2018, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente derivado de incumplimientos relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.		3	✓
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016					✓
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2018, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente derivado del incumplimiento de la normativa relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad.			✓
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2018, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente derivado del incumplimiento de la normativa relativa a las comunicaciones de marketing.			✓
GRI 418: Privacidad del cliente 2016					✓
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante 2018, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ninguna reclamación relevante y relativa a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.			✓
GRI 419: Cumplimiento socio-económico 2016					✓
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante 2018, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente derivado del incumplimiento de las leyes y normativas en el ámbito social y económico			✓

Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisiones	Vinculación con ODS y sus metas	Verificación externa
CAPITAL HUMANO					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	54		8	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	54		8	✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54		8	✓
GRI 401: Empleo 2016					
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	54, 55		8	✓
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	57		8	✓
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016					
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	58		8	✓
GRI 404: Formación y enseñanza 2016					
404-3	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	64, 68, 69		8	✓
IGUALDAD Y DIVERSIDAD ENTRE LOS EMPLEADOS GRI 202: Presencia en el mercado 2016; GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016; GRI 406: No discriminación 2016					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	59			✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	59			✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	59			✓
GRI 202: Presencia en el mercado 2016					
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	56			✓
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016					
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	59,89		5	✓
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	59		5	✓
ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	93, 95			✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	93, 95			✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	93, 95			✓

Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisiones	Vinculación con ODS y sus metas	Verificación externa
GRI 205: Anticorrupción 2016					
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	95, 98			✓
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	95, 98			✓
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante 2018, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente relativo a casos de corrupción confirmados			✓
DERECHOS HUMANOS LABORALES					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	71			✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	71			✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71			✓
GRI 406: No discriminación 2016					
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante 2018, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente relativo a casos de discriminación			✓
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016					
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	71			✓
IMPACTO EN LAS COMUNIDADES LOCALES GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016; GRI 204: Prácticas de adquisición 2016; GRI 413: Comunidades locales 2016					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	72-80		3, 4, 11,17	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	72-80		3, 4, 11,17	✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	72-80		3, 4, 11,17	✓
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	71		3, 4, 11,17	✓
GRI 413: Comunidades locales 2016					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	72-80		3, 4, 11,17	✓

Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisiones	Vinculación con ODS y sus metas	Verificación externa
CAMBIO CLIMÁTICO GRI 302: Energía 2016; GRI 305: Emisiones 2016					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	82		7,13	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	82		7,13	✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	82		7,13	✓
GRI 302: Energía 2016					
302-1	Consumo energético dentro de la organización	84		7,13	✓
302-3	Reducción del consumo energético	84		7,13	✓
302-4	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	84		7,13	✓
GRI 305: Emisiones 2016					
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	85, 86		7,13	✓
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	85, 86		7,13	✓
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	85, 86		7,13	✓
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	85, 86		7,13	✓
USO DEL AGUA					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	87		6	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	87		6	✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87		6	✓
GRI 303: Agua y efluentes 2018					
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	87		6	✓
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	87		6	✓
303-5	Consumo de agua	87		6	✓
EFLUENTES Y RESIDUOS					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	88		6	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	88		6	✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	88		6	✓
GRI 306: Efluentes y residuos 2016					
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	88		6	✓