



Informe y
cuentas anuales
2009

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

Sanitas 

Acerca de este Informe

Alcance

Compañías: Sanitas Residencial, Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales, Sanitas Diversificación, Salud y Bienestar, Terapia y Pilates Health Dialog España, Sanitas Welcome, Hospital de Manises y Sanitas Emisión.

Geográfico: España.

Temporal: 2005-2009.

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

Periodicidad de la emisión de este Informe: anual.

Fecha del informe de RSC más reciente: 2008.

Principios para la elaboración de este Informe

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

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

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

Además, para la elaboración de este Informe Sanitas ha realizado el estudio de Materialidad basado en las directrices de la norma AA 1000. La materialidad es un análisis de la importancia o relevancia para el negocio de los distintos aspectos relacionados con la responsabilidad corporativa. El objetivo de este estudio ha sido obtener información relevante para enfocar la elaboración del Informe Anual en los asuntos que puedan suponer riesgos directos para la reputación de la compañía. El reto reside en saber identificar y justificar qué asuntos interesan a sus grupos de interés y, por tanto, si constituyen un riesgo para la reputación y la confianza en la compañía.

Con los resultados de este taller y del estudio de Materialidad se confeccionó el esquema de contenidos del Informe.

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

El taller de expertos identificó qué grupos de interés son los más relevantes para Sanitas. A cada uno de estos grupos de interés se le ha dedicado un apartado del Informe Anual.

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

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

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

Desde el año 2008, Sanitas dispone de un Comité de Responsabilidad Social Corporativa, formado por todos los miembros del Comité de Dirección de Sanitas, el Director General de Sanitas Residencial y liderado por el Consejero Delegado de Sanitas.

El Comité de RSC aprobó la puesta en marcha una agenda de RSC, centrada en tres escenarios: la empresa, la oferta y la sociedad, y establecido una serie de indicadores de medida del avance en el desarrollo de políticas e iniciativas responsables en todos los departamentos y áreas de negocio de Sanitas.

Esta agenda es la 'hoja de ruta' de la RSC para Sanitas, y su evolución es controlada mensualmente por los miembros del Comité.

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

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

El presente informe cuenta con el valor añadido de una verificación por una entidad independiente que avala la veracidad de los contenidos. Siguiendo el protocolo del GRI la autovalidación del Grupo ha sido confirmada por la firma auditora como A+, según el informe que se presenta al final de este documento. Asimismo, este informe ha sido revisado por el GRI quien le ha otorgado el nivel de aplicación A+.

Persona de contacto

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

Yolanda Erburu Arbizu

Directora ejecutiva de Comunicación, RSC y Fundación

yerburu@sanitas.es

C/Ribera del Loira, 52

28042 Madrid

Carta del consejero delegado

En 2009 hemos querido continuar compatibilizando nuestros objetivos como compañía rentable y eficiente con nuestros sólidos valores, que son parte integrante de cada una de nuestras actuaciones empresariales.

Así, y teniendo en cuenta que el eje central de nuestra actividad es el cuidado de nuestros clientes, nuestros esfuerzos este año se han enfocado directamente en la innovación para mejorar nuestros servicios asistenciales.

Sanitas ha superado el ejercicio 2009 de forma realmente satisfactoria. Seguimos creciendo por encima del mercado y manteniendo intacta nuestra capacidad para innovar e invertir. Los resultados alcanzados confirman la solvencia de todas nuestras líneas de negocio. Sanitas en España, que incluye Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales, Servicios de Salud, Hospital de Manises, Health Dialog España y, además, Sanitas Residencial, obtuvo en 2009 unos ingresos conjuntos de 1.352,7 millones de euros, un 10% más que el año anterior. En el mercado de asistencia sanitaria, nuestro crecimiento ha sido del 6,1% en volumen de ingresos, frente a un 5,1% de media en el sector.

Continuamos creando empleo incluso en un año difícil como ha sido 2009. Hemos sido capaces de generar 1.233 puestos de trabajo, 836 en el Hospital de Manises y 397 en el resto del Grupo. Y seguimos apostando por la estabilidad laboral y la conciliación. Sanitas es pionera en la implantación de medidas para facilitar la conciliación de la vida privada y profesional, la flexibilidad laboral y fomentar la igualdad de oportunidades. El año pasado, la compañía fue galardonada por su política de conciliación con varios reconocimientos, como los Premios *Capital* 'En Femenino'. También fue elegida como una de las cuatro mejores empresas para trabajar en la categoría de empresas de más de 1.000 empleados, según el índice Great Places to Work, y una de las 17 mejores, según el Ranking MERCO Personas 2009.

Hemos crecido también en número de clientes, y ya son 1,97 millones de personas las que nos confían su salud. Gozamos del reconocimiento social como empresa orientada a cuidar de la salud de las personas y hemos reforzado nuestra posición de líder en asistencia sanitaria diseñando productos y servicios que se adaptan a las circunstancias actuales del entorno. Así, a mediados de año, lanzamos la Cobertura de Desempleo. Gracias a esta iniciativa, la compañía cubre gratuitamente la prima mensual del seguro de asistencia sanitaria de todos los integrantes de la póliza, cuando el titular actual del seguro entra en situación de desempleo o incapacidad temporal. También, hemos renovado nuestros productos dirigidos a pymes y autónomos, Sanitas ProPymes y Sanitas Pro Autónomos.

Fieles a nuestro objetivo de innovar en el presente pensando en el futuro, Sanitas ha lanzado durante el año cuatro nuevas unidades de negocio: Health Dialog España, Sanitas Welcome, Sanitas Emisión y Hospital de Manises. Además, hemos puesto en marcha la nueva propuesta de servicios de Sanitas Wellbeing y hemos culminado la ampliación de un 20% del Hospital Sanitas La Zarzuela.

Health Dialog España es una nueva compañía creada para ayudar a los pacientes crónicos a gestionar más eficientemente su enfermedad y mejorar su calidad de vida.

A finales del año pasado, la compañía lanzó Sanitas Welcome, un nuevo call center que nos ha permitido internalizar totalmente el servicio de atención al cliente atendido por casi 300 personas, y creó una plataforma de venta telefónica a través de Sanitas Emisión.

El Hospital de Manises ha significado para Sanitas la primera incursión en la colaboración con la sanidad pública y el balance después de casi un año es altamente positivo. Hasta el momento la compañía ha invertido 56 millones de euros en concepto de gasto por las obras de construcción del centro, mientras que la dotación de equipamiento para el mismo ha ascendido a 30 millones. Los ingresos por facturación de este centro hospitalario durante 2009 alcanzaron los 37 millones de euros.

Por otro lado, otra gran novedad de este año ha sido el lanzamiento de Sanitas Wellbeing, que ofrece tanto a sus clientes como a los no clientes tratamientos preventivos avanzados, terapias alternativas y soluciones estéticas y de salud. Un paso más en nuestro compromiso por ampliar y mejorar nuestra oferta de servicios a nuestros clientes.

Durante 2009, las cinco líneas de actuación que definen la estrategia de RSC han recibido un fuerte impulso. Así, hemos logrado importantes avances en accesibilidad, conciliación, diversidad e igualdad, educación para la salud, formación y conocimiento médico, y respeto al medio ambiente.

En Sanitas continuamos trabajando en fomentar la integración laboral, mejorar la accesibilidad de nuestros hospitales y centros médicos y en diseñar productos y servicios a medida para diferentes colectivos a través de nuestro Programa de Discapacidad, que fue galardonado este año con el Premio a la Integración 2009 de la Confederación Nacional de Centros Especiales de Empleo (CONACEE).

El balance es, pues, positivo. Somos mejores como compañía y hemos reforzado las señas de identidad de nuestro modelo de negocio, basado en un compromiso responsable y ético con nuestros clientes, con nuestros empleados y con la sociedad en su conjunto.

Es sin duda una buena base para afrontar los retos de futuro. Lo haremos con la energía de quienes saben que las cosas importantes nunca fueron fáciles, pero conscientes de que el esfuerzo y el trabajo de un gran equipo son y serán siempre la mejor garantía para conseguir nuestro objetivo principal: ofrecer el mejor servicio asistencial a nuestros clientes.



Iñaki Ereño

Iñaki Ereño Iribarren
Consejero delegado

3. Sanitas de cerca

Cuidamos de la salud de las personas a lo largo de su vida. Contribuimos a su bienestar mediante una amplia gama de productos y servicios que han convertido a Sanitas en un referente de calidad en la sanidad privada. Integrados en un gran grupo internacional y con una sólida estructura corporativa, año tras año asumimos el compromiso de mejorar la atención asistencial de nuestros casi dos millones de clientes.

Somos
el proveedor
médico oficial
del Real Madrid

3.643
socios

en el primer año
de lanzamiento
de Sanitas
Wellbeing

1,97

millones
de clientes

4
nuevas líneas
de negocio

Sanitas Welcome,
Sanitas Responde,
Sanitas Emisión
y Hospital de
Manises

Casi
300
personas

dan servicio en
la nueva plataforma
de atención
al cliente, Sanitas
Welcome

Reinvertimos
nuestros
beneficios en
mejorar nuestros
servicios a los
clientes

10%

de incremento
en ingresos
conjuntos del
Grupo Sanitas

56
millones de
euros

invertidos
en el Hospital
de Manises

2,7
millones de
euros

de inversión en
el nuevo servicio
Sanitas Responde

Quiénes somos

Sanitas es una compañía especializada en salud y atención sociosanitaria. Desde 1989, Sanitas está integrada en el grupo británico Bupa (British United Provident Association). El Grupo, creado en 1948, cuenta con unos 10 millones de clientes en 190 países y más de 52.000 empleados. Sus actividades principales son los seguros sanitarios, la prestación de

servicios de salud y la asistencia a personas mayores -Bupa es especialista en el cuidado de demencia- y a jóvenes con discapacidad, asesoramiento en salud, la prevención de riesgos laborales y el tratamiento de enfermedades crónicas. Los beneficios derivados de la actividad empresarial de Bupa se reinvierten íntegramente en la mejora de sus servicios.

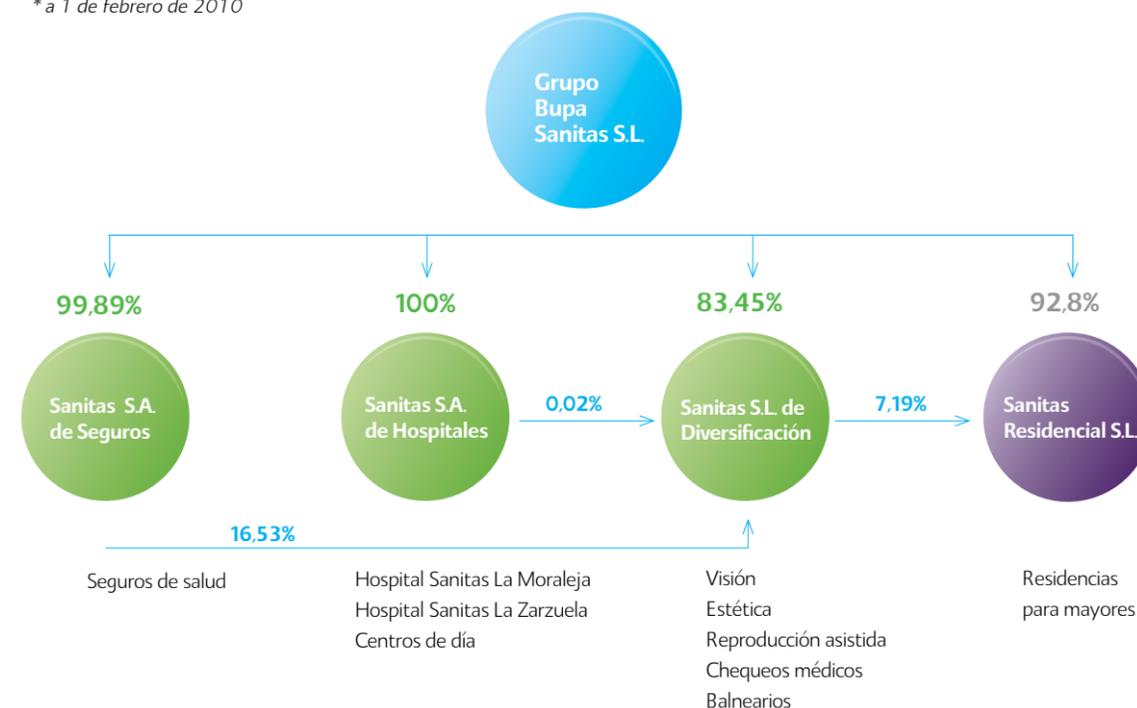
Parte de un gran grupo internacional

Sanitas en España incluye las compañías: Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales, Sanitas Diversificación, Health Dialog España, Sanitas Welcome, Sanitas Emisión, Sanitas Residencial y Hospital de Manises (Especializada y Primaria L'Horta Manises)



Estructura societaria

* a 1 de febrero de 2010



Bupa reinvierte íntegramente sus beneficios en la mejora de sus servicios



Gobierno corporativo

Consejo de Administración de Sanitas*

Presidente no ejecutivo	José Ramón Álvarez- Rendueles, en representación de Alvarvil, S.A.	Externo
Consejero delegado y vicepresidente	Iñaki Ereño Iribarren	Ejecutivo
Consejero	Dean Holden	Ejecutivo
Consejero	Raymond King	Ejecutivo
Consejera	Alison Platt	Ejecutiva
Consejero	Thomas Singer	Ejecutivo
Consejero	Matías Rodríguez Inciarte	Externo
Consejera	Gabriela Pueyo Roberts	Ejecutiva
Secretaria no consejera	Mónica Paramés García-Astigarraga	

(*) A 30 de abril de 2010



Comité de dirección de Grupo

Consejero delegado

Iñaki Ereño Iribarren (1)

Director general de Gestión Asistencial

Gabriel Beláustegui Alonso (2)

Director ejecutivo Médico

Luis Delgado Cabezas (3)

Director general Comercial

Carlos Domínguez Ruiz (4)

Directora general de Recursos Humanos

Coral González Manteca (5)

Director ejecutivo de Sistemas de Información

Miguel Larrucea Camporro (6)

Secretaria general

Mónica Paramés García-Astigarraga (7)

Director general de Sanitas Hospitales

Iñaki Peralta Gracia (8)

Directora general de Finanzas

Gabriela Pueyo Roberts (9)

Director general de Marketing, Clientes y Desarrollo de Negocio

José Manuel Sánchez Ruiz (10)

Sanitas Residencial

Director general de Sanitas Residencial

Domènec Crosas López (11)

2009: cifras clave

Sanitas es una empresa sólida, solvente y en continuo crecimiento. Durante 2009 han aumentado sus ingresos, lo que refuerza su liderazgo en el sector de la salud.

Por octavo año consecutivo, Sanitas Seguros ha incrementado el volumen de primas netas. La compañía de seguros ha aumentado las ventas en un 6,1%. Su peso sigue siendo decisivo en los resultados del Grupo, que ha facturado un 10,4 % más que el año anterior, hasta alcanzar los 1.254,4 millones de euros. No obstante, la contribución de las restantes líneas de negocio es creciente. Sanitas Hospitales ha facturado un 16,1% más que en 2008 y representa el 12,8% de los ingresos del Grupo.

El Hospital de Manises ha sido la primera incursión de Sanitas en la colaboración con la sanidad pública y el balance después de casi un año -se inauguró en mayo de 2009- es altamente positivo. La facturación de este centro hospitalario durante 2009 alcanzó los 37 millones de euros.

Por su parte, Sanitas Residencial ha aumentado sus ventas un 4,9% en 2009, hasta situarse en 98,3 millones de euros. Esta cifra supone un 30,7% más que hace tan sólo dos años.

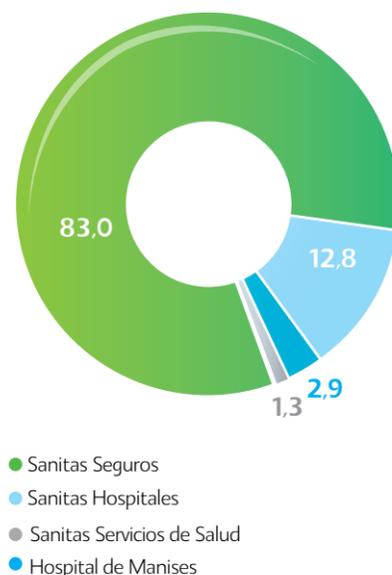
Facturación Grupo Sanitas por líneas de negocio	2009	2008	2007
<i>(En millones de euros)</i>			
Sanitas Seguros	1.040,6	980,5	905,2
Sanitas Hospitales	161,1	138,7	116,0
Sanitas Servicios de Salud (1)	15,7	16,9	15,7
Hospital de Manises (60%)	37,0	0	0
Total	1.254,4	1.136,2	1.036,9
Sanitas Residencial	98,3	93,7	75,2

(1) Incluye los resultados de Sanitas Diversificación, Sanitas Salud y Bienestar y Terapia y Pilates.

Beneficio neto por tipo de actividad	2009	2008	2007
<i>(En millones de euros)</i>			
Sanitas Seguros	84,9	95,3	89,0
Sanitas Hospitales	-5,4	-7,1	-5,9
Sanitas Servicios de Salud (2)	-0,2	-5,5	2,7
Hospital de Manises (60%)	-6,1	0	0
Total Grupo	73,2	82,7	85,8
Sanitas Residencial	-22,0	-3,5	1,6

(2) Incluye los resultados de Sanitas Diversificación, Sanitas Salud y Bienestar y Terapia y Pilates. Además, incluye pérdidas por correcciones valorativas de instrumentos financieros por importe de 4,28 millones de euros.

Porcentaje de facturación por unidades de negocio (en porcentaje)



Nuestros beneficios revierten en el cliente

Una buena parte de los beneficios de Sanitas se reinvierten en la mejora de la atención a los clientes. En 2009, las inversiones realizadas ascendieron a 30,6 millones de euros, lo que supone un 37% sobre el beneficio neto del Grupo Sanitas del ejercicio 2008. Esta inversión se ha destinado al plan de construcción de infraestructuras hospitalarias, entre las que se incluyen las obras de ampliación del Hospital Sanitas La Zarzuela y a la adquisición de nuevas instalaciones dentro del perímetro del citado hospital. Otra parte de la inversión se ha empleado en el desarrollo de la nueva Unidad de Cuidado y Consejo Oncológico (UCCO) y en la apertura del nuevo call center de Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales, denominado Sanitas Welcome. En 2010 Sanitas ha previsto una inversión de 34 millones de euros. Estos fondos irán destinados principalmente a la construcción y mejora de los equipamientos y las infraestructuras hospitalarias. Durante el próximo año está previsto abrir 29 centros Milenium dentales, así como dos centros médicos Milenium multispecialidad y dos centros Sanitas Mundosalud.

Unidades de negocio: un año de gran actividad

La evolución positiva de la actividad económica de Sanitas es consecuencia directa del esfuerzo continuo por optimizar la calidad de nuestros servicios. Pero, también de la capacidad para impulsar proyectos innovadores, pensados para que los clientes encuentren en la compañía respuestas a todas sus necesidades e inquietudes.

Sanitas Seguros: nos adaptamos al entorno

Nuestros productos de asistencia sanitaria tienen como prioridad adaptarse a las necesidades de todos y cada uno de nuestros clientes. Buscamos, además, facilitar al máximo su contacto con la compañía.

Cifras clave	2009	2008	2007
Número de clientes (millones)	1,97	1,96	1,87
Índice de bajas (en porcentaje)	14,6	13,3	10,6
Empleados (en número) (*)	1.248	1.044	953
Notoriedad de marca (en porcentaje) (**)	33%	33%	26%
Cuota de mercado (en porcentaje) (***)	17,03%	16,80%	16,80%
Facturación por primas (millones de euros)	1.040,6	980,5	905,2
Beneficios (millones de euros)	84,9	95,3	89,0
Gasto médico (millones de euros)	816,3	748,9	678,0
Fondos propios (millones de euros)	178,4	165,7	184,5
Reservas (millones de euros)	161,1	148,4	167,2
Capital (millones de euros)	17,3	17,3	17,3
Deuda (millones de euros)	89,9	89,7	84,2
Inversiones materiales y financieras (millones de euros)	498,6	477,2	442,3
Costes de explotación (millones de euros)	129,9	136,6	130,3
Beneficios no distribuidos (millones de euros)	15,2	10,2	13,8
Pagos a proveedores de capital (millones de euros)	3,4	5,4	4,2
Productividad (facturación en miles de euros/empleador)	1.042,6	939,2	949,8
Impacto económico: costes de personal (millones de euros)	58,1	50,9	52,9
Gasto en comisiones para mediadores	40,6	40,3	37,8
Impuesto Sociedades (millones de euros)	34,8	38,0	39,3
Donaciones en metálico (miles de euros)	677,5	530,0	516,4
Subvenciones recibidas (miles de euros)	0,5	0,5	0

(*) Incluye empleados de Sanitas Seguros, Grupo Bupa Sanitas, Sanitas Diversificación, Salud y Bienestar, Terapia y Pilates, y Sanitas Welcome.

(**) Índice de reconocimiento espontáneo de la marca Sanitas. Fuente: Millward Brown. En 2008 se cambió de Metodología por lo que no son comparables con los datos de 2007.

(***) Fuente: ICEA. Datos de cierre 2009.

Para cumplir con estos objetivos, en 2009 hemos renovado nuestros productos destinados a los autónomos y a las pymes. La cobertura de desempleo es un ejemplo de un servicio que se ha diseñado para adaptarnos a las circunstancias del mercado: aquellos clientes que queden en paro podrán mantener aquellos su póliza activa durante un máximo de seis meses a cargo de Sanitas.

Sanitas Seguros desarrolla su actividad dentro del ámbito de los seguros sanitarios y presta servicios de asistencia médica privada, tanto a particulares como a clientes corporativos. En la actualidad cuenta con 1,97 millones de clientes, el 0,5% más que el año anterior, y ha aumentado su cuota de mercado hasta el 17,03%, lo que consolida su liderazgo como compañía de asistencia sanitaria.

Sanitas dispone de una amplia red de 197 oficinas comerciales, cinco más que el año pasado, para estar cada vez más cerca de nuestros clientes.

La labor comercial desarrollada durante el año por las ocho direcciones territoriales de Sanitas Seguros ha sido excelente. Su trabajo ha sido determinante en la consecución de los objetivos marcados y en la ampliación de nuestra colaboración con empresas y entidades.

Cataluña sigue creciendo:

En 2009 el volumen de ingresos por primas en Cataluña ha aumentado un 7% y el número de clientes ha crecido un 5% hasta 264.500. Además, durante este ejercicio se ha consolidado el equipo de comerciales del segmento pymes.

Hemos logrado cerrar acuerdos con la Generalitat de Cataluña, que ha supuesto 5.456 nuevos clientes; el Colegio de Médicos de Aragón; el Colegio de Fisioterapeutas de Cataluña; el Colegio de Enfermería de Tarragona; Banco Sabadell y con la Corporación Catalana de Medios Audiovisuales.

Además, hemos renovado el acuerdo con Foment del Treball, organismo que representa a las organizaciones empresariales y empresas de Cataluña y hemos abierto dos nuevas oficinas colaboradoras en Sant Boi de Llobregat y Lleida.



➔ Andalucía: más colectivos asegurados

A lo largo de 2009, se han cerrado acuerdos con el Colegio de Enfermería de Cádiz y la Autoridad Portuaria de Ceuta. Al tiempo, se ha renovado con Cajasol la póliza para los empleados de la entidad financiera.

➔ Acuerdos y nuevas clínicas y oficinas en el noroeste

Sanitas ha experimentado un crecimiento de su cartera de clientes en Pontevedra y Ourense del 3% y 2,2%, respectivamente. A los buenos resultados comerciales hay que sumar los acuerdos firmados con la Federación Gallega de Municipios y Provincias y la Autoridad Portuaria de A Coruña. Sanitas también se ha incorporado al Plan de Retribución Flexible de Inditex y ha llegado a un acuerdo con el Grupo Hospitalario Recoletas para dar asistencia médica a sus empleados. Además, se han abierto nuevas oficinas en Gijón y Ourense.

➔ País Vasco, en alza permanente

Sanitas ha registrado de nuevo un crecimiento del número de clientes en el País Vasco, cifrado en el 2,7%. Cabe destacar los resultados en la provincia de Vizcaya, cuya cartera se ha incrementado un 3,8%.

➔ Madrid y Castilla-La Mancha: más servicios y acuerdos

Madrid ha estrenado una nueva oficina en la céntrica calle de Velázquez, lo que consolida la presencia de nuestra marca en una zona muy representativa de la capital. También en Madrid, se han realizado campañas de apoyo al lanzamiento del producto Sanitas Wellbeing, tanto en su sede como en nuestros hospitales propios y en otros puntos de la ciudad.

Por otra parte, se ha renovado el acuerdo con la Federación Española de Familias Numerosas (FEFN) y, por tercer año consecutivo, la colaboración con CEOE-CEPYME de Guadalajara. Además, y como consecuencia de un plan de acción local con los proveedores de Sanitas, se ha

conseguido cerrar tres cuentas en las que están incluidas 250 nuevos clientes.

En Castilla-La Mancha, Sanitas ha patrocinado los galardones empresariales de Fedeto y CEOE CEPYME y ha logrado el cumplimiento de los objetivos de las oficinas comerciales.

➔ Levante refuerza su estructura comercial

Durante 2009, Levante ha aumentado en un 34% el número de comerciales en los cuatro equipos de la dirección territorial: dos ubicados en Valencia, uno en Alicante y otro en Murcia.

Paralelamente, el plan de desarrollo del canal de franquicias ha dado como resultado la apertura de tres nuevas oficinas colaboradoras en las provincias de Alicante y Valencia. Estas oficinas han sido estratégicamente ubicadas en Elche, Torrevieja y Torrent.

Para completar la red comercial, se ultiman las obras de la que será la primera oficina colaboradora en Valencia capital, que se ha abierto en los primeros meses de 2010.

En Murcia, la delegación ha estrenado en 2009 la nueva sede, situada en el centro de la ciudad, que ofrece una mayor cercanía de nuestros servicios a los clientes. Asimismo, y además de las tres oficinas con las que contamos a las afueras de la ciudad, hemos abierto un punto de venta comercial en pleno casco urbano.

Dentro del capítulo de acuerdos de colaboración, cabe mencionar los suscritos con el Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Valencia, con el Hospital de Manises, con la Red de Institutos Tecnológicos de Valencia (RED IT), con la Universidad Politécnica de Cartagena, con la Universidad de Murcia, con los Colegios Oficiales de Químicos de Valencia, de Psicólogos de Murcia, de Topógrafos de la Comunidad Valenciana, de Periodistas de Murcia y con el Colegio Territorial de Administradores de Fincas de la Comunidad Valenciana.

➔ Baleares estrena dirección territorial

En 2009 se ha creado la dirección territorial de Baleares y se han cerrado acuerdos estratégicos para el área, como el alcanzado con la Autoridad Portuaria.

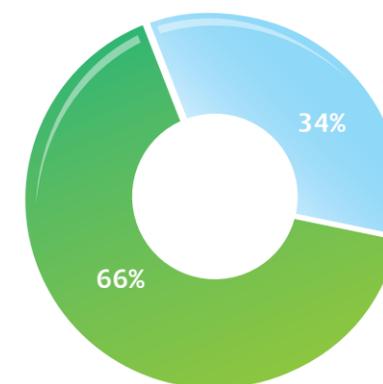
Durante el ejercicio hemos conseguido importantes acuerdos en el segmento de grandes clientes, que alcanza ya el 23%, así como en el de pequeñas y medianas empresas, con una presencia del 5,3%. La incorporación de nuevas pymes a la cartera de Sanitas en esta zona ha crecido un 30% en el último año.

➔ Año de colaboración en Canarias

En el archipiélago canario se han suscrito acuerdos de colaboración con la Asociación de Asesores Fiscales de Canarias y con Binter Canarias, principal compañía aérea de las islas.

Igualmente, se han renovado los firmados con el Parlamento autonómico y el trianual alcanzado con Operaciones Portuarias Canarias.

Cartera por tipo de clientes
(en porcentaje)



- Cientes colectivos
- Cientes particulares

Cada vez más empresas nos confían la salud de sus empleados

Sanitas ha tenido una evolución positiva en su cartera de clientes corporativos, que suponen ya el 66% de sus 1,97 millones de clientes. La incorporación de nuevas empresas a los servicios de Sanitas se ha incrementado en cuatro puntos porcentuales en el último año.

Tetra Pak, Samsung Electronics y Grupo IFA, por ejemplo, han pasado a formar parte de las 3.671 compañías que nos confían la salud de sus empleados.

Además, se han logrado importantes acuerdos de colaboración con entidades y grandes compañías, como el Consejo General del Colegio de Economistas, Grupo Inditex, Accenture, EADS CASA y Barclays Bank, entre otras.

Por otro lado, la compañía renovó el concierto con MUFACE por el que proporciona asistencia sanitaria a los mutualistas y a sus familias residentes en el extranjero. El acuerdo permite dar cobertura a 6.717 personas.





Principales productos y servicios

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Sanitas Multi: asistencia sanitaria por cuadro médico	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●			
Sanitas Mundi: seguro mixto de reembolso que da acceso a los mejores profesionales en cualquier parte del mundo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
Sanitas Pro Pymes: producto diseñado específicamente para la pequeña y mediana empresa	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●		●	●	●
Sanitas Familia: coberturas específicas para cada miembro de la familia	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
Sanitas Básico: consultas médicas en España	●		●	●		●	●	●	●		●	●					
Sanitas Esencial: seguro de asistencia quirúrgica	●		●	●		●		●		●							
Sanitas Pro Autónomos: asistencia médica específica para autónomos	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			●
Sanitas Health Plan: seguro médico para personas extranjeras	●	●	●	●		●		●	●	●	●	●	●	●			
Sanitas Estudiantes: cubre las contingencias durante la estancia de los jóvenes estudiantes en el extranjero	●		●			●		●	●	●	●	●	●	●			
Sanitas Oro: para mayores de 60 años, un servicio basado en un equipo de especialistas, dirigido siempre por un médico asesor de salud	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●			
Sanitas Multi 90.000 €	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●			

Sanitas Dental: cobertura dental completa

Sanitas Wellbeing: medicina del bienestar y de la prevención

- 1. Urgencias en el extranjero
- 2. Cobertura en EE.UU.
- 3. Sanitas 24h
- 4. Segunda opinión médica
- 5. Cobertura desempleo/incapacidad temporal
- 6. Asistencia de urgencias en el extranjero
- 7. Psicología clínica

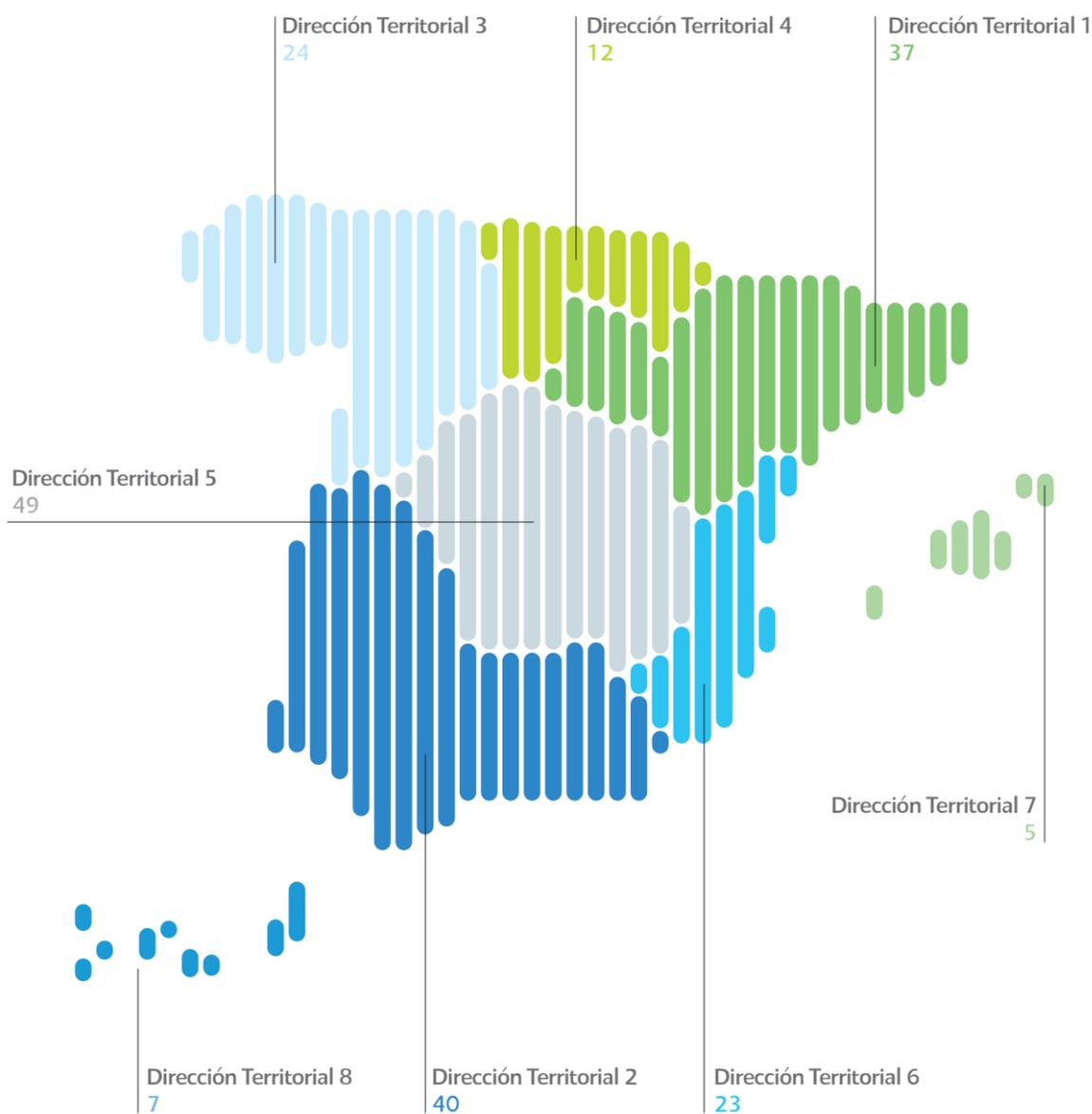
- 8. Desplazamiento de un familiar o asesor jurídico
- 9. PET/TAC
- 10. Láser ORL
- 11. Otoemisiones
- 12. Coronariografía virtual
- 13. Lente intraocular monofocal
- 14. Cobertura por fallecimiento

- 15. Indemnización por enfermedades graves (infarto de miocardio, cáncer y transplante de órganos vitales)
- 16. Cobertura de farmacia (en cobertura básica u opcional)
- 17. Suplemento dental incluido en cobertura básica

➔ Presencia geográfica

Hemos ampliado nuestra red de oficinas para que los trámites administrativos y las consultas de los clientes sean cada vez más cómodos.

Número de oficinas de Sanitas



Dirección Territorial 1

Aragón: 5

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

Castilla y León: 1

- a** Soria

La Rioja: 1

- b** Logroño

Cataluña: 30

- a** Sant Cugat, Les Corts, Hospitalet, Sabadell, Badalona, Castelldefels, Villanova i la Geltrú, Mollet del Vallés, Cerdanyola del Vallés,

- Mataró, Sant Andreu, Sant Boi, Girona, Reus, Lleida, El Vendrell
- c** Barcelona (5), Girona, Mataró, Tarragona
- d** Tarragona, Barcelona (3), Cornellá, Sabadell

Dirección Territorial 3

Galicia: 10

- a** Ferrol, Santiago, Lugo, Ourense, Pontevedra
- c** A Coruña, Vigo, Santiago de Compostela
- d** A Coruña, Vigo

Asturias: 5

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

Castilla y León: 9

- a** León, Palencia, Salamanca, Zamora
- c** Salamanca, Valladolid (2), León
- d** Valladolid

Dirección Territorial 4

Cantabria: 1

- c** Santander

Navarra: 1

- c** Pamplona

País Vasco: 7

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

Castilla y León: 3

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

Dirección Territorial 5

Comunidad de Madrid: 38

- a** Móstoles, Leganés, Vaguada, Ventas, Torrejón de Ardoz, Tres Cantos, Getafe, Fuenlabrada, Las Rosas, Boadilla del Monte, Torrelodones, Collado Villalba, Coslada
- c** Madrid (1 2), Leganés (2), Alcorcón, Alcalá de Henares, Getafe, Pozuelo de Alarcón
- d** Madrid (2), Majadahonda, Alcobendas, Alcalá de Henares, Alcorcón, Pozuelo de Alarcón

Castilla y León: 2

- a** Ávila, Segovia

Castilla - La Mancha: 9

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

Dirección Territorial 6

Comunidad Valenciana: 13

- a** Elche, Castellón, Torrente
- c** Alicante, Elche, Castellón, Valencia (5)
- d** Alicante, Valencia

Región de Murcia: 8

- a** Cartagena, Lorca, Molina de Segura
- c** Murcia (2), Cartagena
- d** Murcia (2)

Castilla - La Mancha: 2

- a** Albacete
- c** Albacete

Dirección Territorial 2

Andalucía: 36

- a** Almería, Cádiz, Ceuta, Jerez de la Frontera, Puerto de Santa María, Algeciras, Granada, Huelva, Jaén, Estepona, Torremolinos, Dos Hermanas
- c** Sevilla (6), Cádiz (4), Córdoba, Granada (2), Linares, Jaén, Málaga (2), Marbella, Mijas, Huelva
- d** Córdoba, Málaga, Sevilla, Marbella

Extremadura: 4

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

Dirección Territorial 7

Islas Baleares: 5

- a** Ibiza, Mahón
- c** Palma de Mallorca (2)
- d** Palma de Mallorca

Dirección Territorial 8

Islas Canarias: 7

- a** Playa del Inglés (Las Palmas) Playa de las Américas (Tenerife)
- c** Las Palmas (2), Tenerife
- d** Las Palmas, Tenerife

a Oficina colaboradora
b Punto de venta
c El Corte Inglés/Hipercor
d Oficina Sanitas

Sanitas Hospitales: nuevas y mejores instalaciones

Una de las principales prioridades de Sanitas Hospitales es consolidar la red asistencial para asegurar la máxima calidad en la atención a sus clientes.

Cifras clave	2009	2008	2007
Camas existentes en hospitales (en número)	269	249	241
Empleados (en número)	1.436 (*)	1.362	1.124
Facturación (millones de euros)	161,1	138,7	116,0
Beneficios (millones de euros)	-5,4	-7,1	-5,9
Gasto médico (millones de euros)	60	55	45
Fondos propios (millones de euros)	95,5	100,9	6,2
Reservas (millones de euros)	81,5	86,9	7,3
Capital (millones de euros)	14,0	14,0	13,5
Deuda (millones de euros)	62,5	37,5	101,6
Inversiones materiales y financieras (millones de euros)	117,9	105,2	76,7
Costes de explotación (millones de euros)	169,3	130,1	121,0
Pagos a proveedores de capital (millones de euros)	18,9	20,9	10,1
Productividad (facturación en miles de euros/empleado)	112,1	103,8	103,2
Impacto económico: costes de personal (millones de euros)	58,2	48,8	36,0
Impuesto Sociedades (millones de euros)	-2,2	-3,4	-2,8
Donaciones en metálico (miles de euros)	0	0	0
Subvenciones recibidas (miles de euros)	0	0	0

(*) El criterio utilizado no incluye a los empleados interinos.

Sanitas Hospitales es la división que gestiona las infraestructuras hospitalarias del Grupo. Nuestra red propia está constituida por dos hospitales, 14 centros multiespecialidad, un centro de rehabilitación y 41 centros dentales. El esfuerzo por mejorar la atención de los clientes nos lleva cada año a crear nuevos servicios en nuestros centros y a disponer de las más avanzadas técnicas diagnósticas.

Durante 2009 hemos incrementado la actividad asistencial. Los dos hospitales propiedad de Sanitas han registrado 15.031 ingresos, han atendido 172.137 urgencias y se han realizado 548.769 consultas externas. Para dar respuesta a esta realidad, hemos ampliado el número de plazas disponibles en nuestros hospitales en un 8%, y más de 1.436 empleados, un 5,4% más que el año anterior, velan por el cuidado de nuestros pacientes.

Además, se ha continuado con los programas y unidades asistenciales específicos para los clientes de Sanitas: el Plan de Salud Materno Infantil, el Programa de Atención a Mayores, el Programa de Rehabilitación y Aparato Locomotor, la Unidad de Neurociencias, el Protocolo de Ictus y la Unidad Integrada de Ginecología y Obstetricia, entre otros.

Renovación hospitalaria permanente

En 2009 hemos inaugurado la ampliación del Hospital Sanitas La Zarzuela, situado en Aravaca (Madrid). Con un 20% más de superficie, el Hospital ha ampliado la Unidad de Pediatría y se han creado nuevas unidades, como el bloque quirúrgico, las urgencias y la Unidad de Cuidados Intensivos. También se ha reestructurado la zona de consultas externas, UCIP

preadmisión y la sala de adaptación al medio, laboratorio, la unidad funcional de Neurología y Cardiología, entre otros.

El hospital ha incorporado una mesa de punción de mama con esterotaxia, con mamógrafo digital integrado, y un neuronavegador para neurocirugía y ORL. Estos sistemas permiten situar al hospital a la vanguardia en el diagnóstico precoz de enfermedades.

Por su parte, el Hospital Sanitas La Moraleja, situado también en Madrid, ha continuado con la puesta en marcha de unidades asistenciales integradas, tales como la de Cáncer de Piel, de Ginecología Oncológica, la de Mama, Oncología Pediátrica y Vértigo, entre otras. Asimismo, la unidad de Chequeos de Salud y reconocimientos médicos ofrece la posibilidad de realizar revisiones adaptadas a cualquier necesidad.

Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico

En 2010 Sanitas ha estrenado la nueva Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico. Esta unidad contará con una consulta de cáncer familiar y una consulta de oncohematología. Un servicio integral e integrado para ofrecer al paciente oncológico un servicio completo e individualizado, centrado no sólo en su patología sino en sus necesidades.

Esta unidad permite a los pacientes contar las 24 horas del día con el apoyo y acompañamiento de un Asesor Oncológico, un profesional sanitario cercano y accesible que se encargará de centralizar todas sus necesidades, desde resolver dudas a coordinar citas.

El Hospital Sanitas La Moraleja, el Hospital Sanitas La Zarzuela, en Madrid, y el Milenium Centro Médico Iradier, situado en Barcelona, serán los centros oncológicos de referencia de la compañía. Para ello, estos centros cuentan con un circuito único de pruebas, historial médico compartido, consulta de psicooncología y áreas específicas dedicadas exclusivamente al cuidado de estos pacientes y a su bienestar.

En ambos centros hospitalarios, hemos puesto en marcha una política de puertas abiertas en las UCI pediátricas, para que los padres puedan ver a sus bebés cuando quieran y cuanto quieran.

Finalmente, cabe reseñar que se ha firmado un concierto con el Hospital NISA Pardo de Aravaca para la gestión de camas de Medicina Interna.

➔ Centros Milenium

Sanitas cuenta con 14 centros Milenium multiespecialidad que ofrecen la posibilidad de realizar las consultas y las pruebas diagnósticas en el mismo centro, lo que ahorra tiempo en desplazamientos. El último en ser inaugurado, Milenium Centro Médico Alcorcón, ha dado sus primeros pasos en 2009, con todos los servicios de atención continuada en medicina de familia y pediatría. El centro ofrece más de veinte especialidades médico-quirúrgicas y todos los servicios de pruebas diagnósticas.

➔ Milenium Dental crece

Por lo que respecta a los centros Milenium dental, contamos con 41 centros, distribuidos en diez comunidades autónomas españolas. De ellos, ocho han sido inaugurados en 2009 y están ubicados en Madrid (tres), A Coruña, Barcelona, Salamanca, Las Palmas de Gran Canaria y Zaragoza.

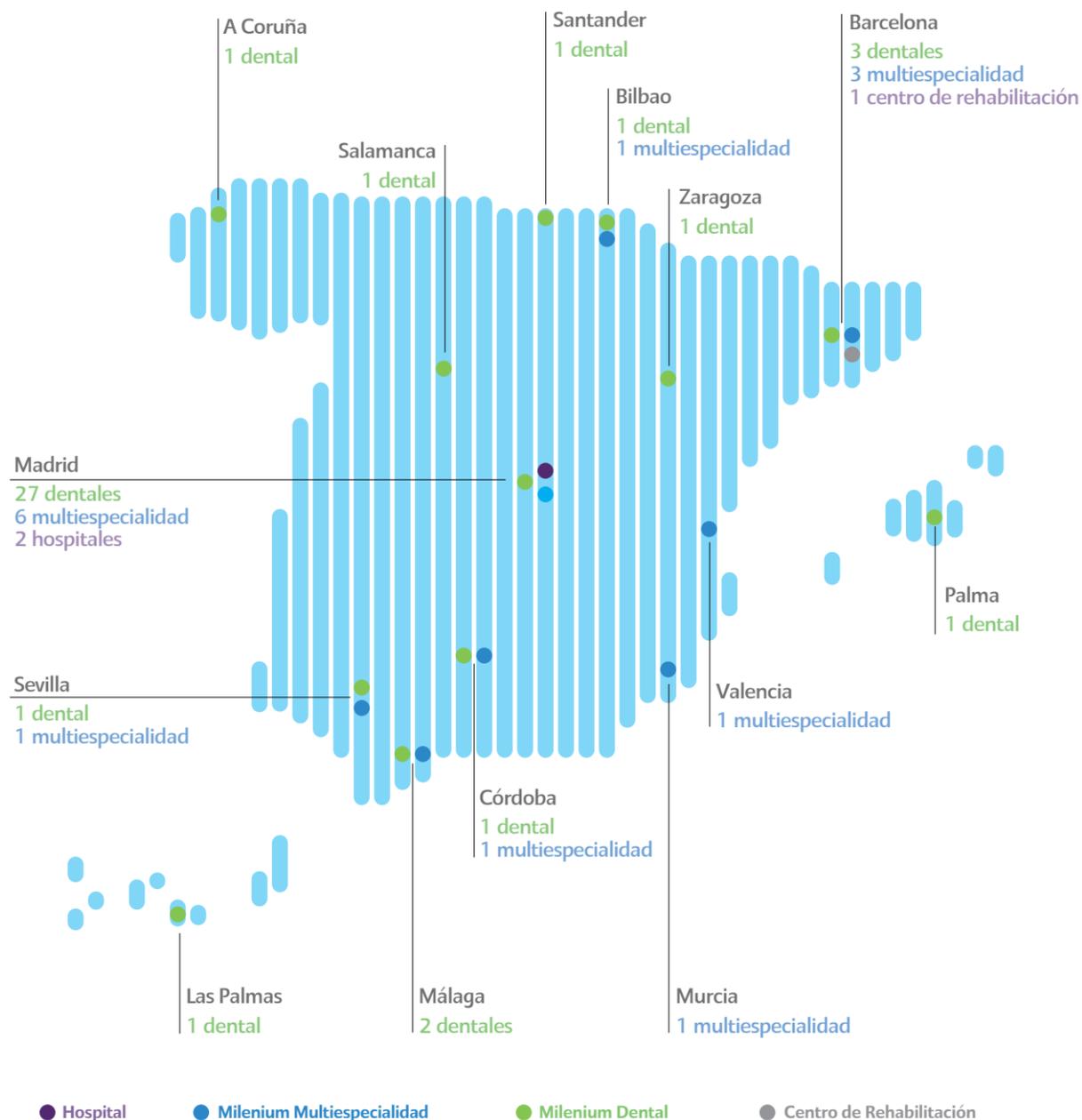
Proveedor médico oficial del Real Madrid F.C.

Fruto de un amplio acuerdo de colaboración, Sanitas gestiona los servicios médicos del Real Madrid F.C. Pero, además, potencia el Centro Médico de la Ciudad Deportiva de Valdebebas y sitúa a Sanitas a la vanguardia de la medicina deportiva. La alianza, por tanto, tiene una doble vertiente. Por un lado, permite a los jugadores del equipo de fútbol y baloncesto del club blanco, tanto de las primeras plantillas como de la cantera, el acceso directo a los mejores especialistas médicos con los que cuenta Sanitas en España y el Grupo BUPA en todo el mundo. Y, por otro, la potenciación del Centro Médico y el desarrollo del Centro de Alto Rendimiento contribuye a mejorar el diagnóstico y prevención de lesiones de los jugadores, así como acelerar su recuperación.



Número y distribución de hospitales, centros médicos y centros dentales

Durante 2009 hemos ampliado los servicios con la puesta en marcha de ocho nuevos centros Milenium dental en Barcelona, A Coruña, Salamanca, Las Palmas de Gran Canaria, Madrid y Zaragoza



Dirección Territorial 1

Barcelona	Centros de Rehabilitación	Milenium dentales
Milenium Centro Médico Balmes (I)	Centre Rehabilitació Balmes	Milenium Dental Centro Balmes (I) (A)
Milenium Centro Médico Iradier (A)		Milenium Dental Centro Santa Eulalia (A)
Centre Mèdic Sanitas Robresa (I)		Milenium Dental Centro Iradier (A)
		Zaragoza
		Milenium Dental Centro Pablo Ruiz Picasso

Dirección Territorial 2

Sevilla	Córdoba	Málaga
Milenium centros multiespecialidad	Milenium centros multiespecialidad	Milenium dentales
Milenium Centro Médico La Buhaira (A)	Milenium Centro Médico Córdoba (I)	Milenium Dental Centro Jovellanos (A)
Milenium dentales	Milenium dentales	Milenium Dental Centro Marbella (A)
Milenium Dental Centro Aljarefe (A)	Milenium Dental Centro Vial Norte (A)	

Dirección Territorial 5

Madrid	Milenium dentales	Milenium Dental Centro Sanchinarro (I) (A)	Milenium Dental Centro Alcalá (A)
Hospitales		Milenium Dental Centro Avda. de San Luis (A)	Milenium Dental Centro Avda. de Levante (A)
Hospital Sanitas La Moraleja (I) (A)	Milenium Dental Centro Isaac Peral (I) (A)	Milenium Dental Centro Monforte de Lemos (A)	Milenium Dental Centro Avda. de las Fronteras (A)
Hospital Sanitas La Zarzuela (I) (A)	Milenium Dental Centro Santa Hortensia (A)	Milenium Dental Centro Avda. de la Alcarria (A)	Milenium Dental Centro Pº de la Castellán (A) a
Milenium centros multiespecialidad	Milenium Dental Centro Alcobendas (A)	Milenium Dental Centro Ferrocarril (A)	Milenium Dental Centro Mar de Cristal (A)
Milenium Centro de Salud de la Mujer (I)	Milenium Dental Centro Las Rosas (A)	Milenium Dental Centro Colombia (A) (I)	Milenium Dental Centro General Ricardos (A)
Milenium Centro Médico Costa Rica (I) (A)	Milenium Dental Centro Tres Cantos (A)	Milenium Dental Centro Las Rozas (A) (I)	Milenium Dental Centro Boadilla del Monte (A)
Milenium Conde Duque (I)	Milenium Dental Centro Majadahonda (A)	Milenium Dental Centro Avda. de Moratalaz (A)	Milenium Dental Centro Aravaca (A)
Milenium Centro Médico Nicasio Gallego (I) (A)	Milenium Dental Centro Alcorcón (A)	Milenium Dental Centro Avda. de los Deportes (A)	
Milenium Centro Médico Las Rozas (I) (A)	Milenium Dental Centro Pozuelo de Alcorcón (I) (A)	Milenium Dental Centro Avda. del Mediterráneo (A)	
Milenium Centro Médico Alcorcón (I) (A)	Milenium Dental Centro Castelló (A)		

Dirección Territorial 6

Valencia	Murcia
Milenium centros multiespecialidad	Milenium centros multiespecialidad
Milenium Centro Médico Valencia (I) (A)	Milenium Centro Médico Murcia (I) (A)

Dirección Territorial 7

Islas Baleares
Milenium dentales
Milenium Dental Centro Barón de Pinopar (Palma de Mallorca) (I) (A)

Dirección Territorial 4

Vizcaya
Milenium centros multiespecialidad
Milenium Centro Médico Artaza (I) (A)
Milenium dentales
Milenium Dental Centro Indautxu (A)
A Coruña
Milenium dentales
Milenium Dental Centro Plaza de Galicia (A)

Salamanca
Milenium dentales
Milenium Dental Centro Plaza Gabriel y Galán (A)
Cantabria
Milenium dentales
Milenium Dental Centro Santa Clara (Santander) (A)

(I) Centros con ISO 14001 en gestión ambiental. (A) Centros accesibles para personas con discapacidad.

Sanitas Residencial: líderes en dependencia

Sanitas Residencial, compañía dedicada a la gestión de residencias de atención a personas mayores y en situación de dependencia, ha seguido creciendo en 2009. A cierre de 2009 contaba con 40 centros y con la apertura en Madrid de Sanitas Residencial Alameda de Osuna a principios de 2010 sumamos un total de 41, repartidos en quince provincias.

Cifras clave	2009	2008	2007
Plazas residenciales (en número)	4.938	4.923	4.544
Empleados (en número)	2.985	2.879	2.716
Facturación (en millones de euros)	98,3	93,7	75,2
Beneficios (millones de euros)	-22,0	-3,5	1,6
Fondos propios (millones de euros)	68,7	90,6	18,9
Reservas (millones de euros)	1,6	5,1	5,5
Capital (millones de euros)	87,7	87,7	11,8
Deuda (millones de euros)	85,9	83,3	69,3
Inversiones materiales y financieras (millones de euros)	72,7	68,8	58,6
Costes de explotación (millones de euros)	97,9	91,6	52,6
Impuestos pagados (miles de euros)	525,0	171,0	559,0

Sanitas Residencial, segundo operador español del sector de residencias para mayores, cerró 2009 con 40 centros. Con la apertura en Madrid de Sanitas Residencial Alameda de Osuna a principios de 2010, sumamos 41 centros repartidos por quince provincias españolas. 2.985 empleados (+3,7%) y 4.938 plazas residenciales en toda España.

La misión de Sanitas Residencial es cuidar de las personas mayores ofreciendo los más altos estándares de calidad y confort, atendiendo las necesidades específicas de cada residente porque cada persona requiere un cuidado personalizado. Mitigamos una situación delicada para los mayores y sus familias. Para ello, contamos con un equipo de profesionales altamente cualificado: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, enfermeros, gerocultores, terapeutas ocupacionales, trabajadores sociales... para ofrecer una atención personalizada, integral y humanizada adecuada al nivel de dependencia de cada residente y respetando sus principios éticos.

Somos especialistas en dependencia y apostamos por que las personas mayores continúen con su vida activa también cuando pasan a vivir en una residencia. Trabajamos para ofrecerles la mejor calidad de vida posible, para que sigan sintiéndose útiles y para hacerles ver que tienen muchas cosas que aportar a la sociedad, a sus familias, a su entorno y a ellos mismos.

En enero de 2009 abrió sus puertas Sanitas Residencial Guadarrama. Con capacidad para 170 residentes y situado en la localidad madrileña del mismo nombre, el centro está destinado a cubrir preferentemente las necesidades de los miembros de la Asociación Pro Huérfanos de la Guardia Civil y sus familiares.

Además, en marzo de 2009 la compañía inauguró Sanitas Residencial Mevefares, un centro con 75 plazas ubicado en Salamanca, fruto del acuerdo de gestión firmado con la Fundación Mevefares.

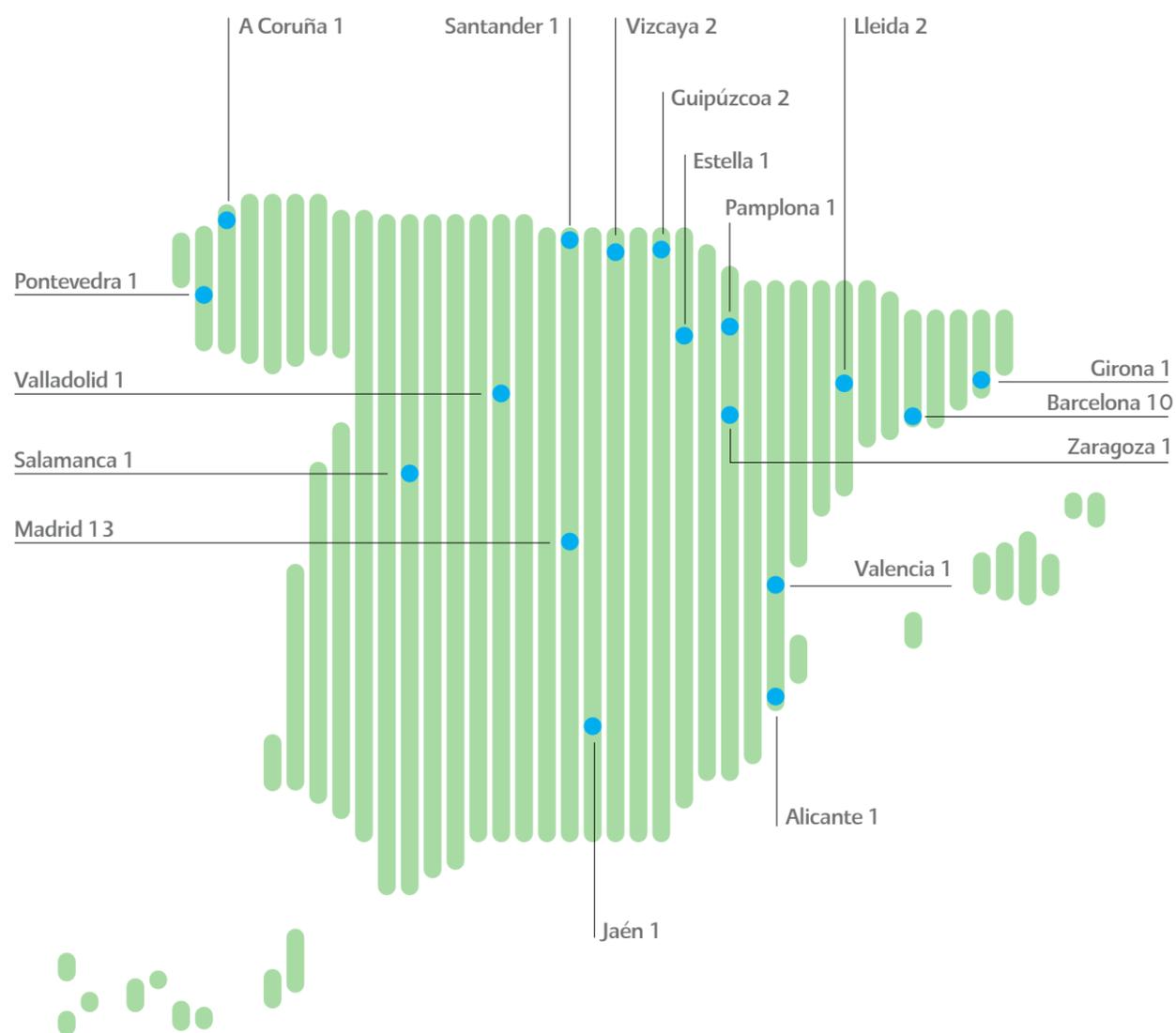
Esta unidad de negocio de residencias para mayores y cuidados para la dependencia del Grupo facturó un 4,9% más que el año anterior, hasta 98,3 millones de euros.

En los próximos años, la red residencial seguirá creciendo. Actualmente, existen proyectos en marcha en Cataluña y en Canarias.



➔ **Distribución geográfica**

Los 41 centros dedicados a la atención de personas mayores y dependientes están distribuidos en 15 provincias.



Andalucía	Aragón	Cantabria
Jaén Sanitas Residencial Marqueses de Linares	Zaragoza Sanitas Residencial Zaragoza	Santander Sanitas Residencial Santander
Cataluña		
Barcelona Sanitas Residencial Altanova Sanitas Residencial Bonaire* Sanitas Residencial Iradier* Sanitas Residencial Consell de Cent Gestión de la residencia Jaume Nualart (ICASS)	Sanitas Residencial Les Corts Sanitas Residencial Sagrada Familia Gestión de la residencia Mossèn Vidal i Aunós (ICASS)* Sanitas Residencial Provença* Gestión de la residencia Sant Cugat (ICASS)	Lleida Sanitas Residencial Ilerda* Gestión de la residencia Les Garrigues (ICASS)*
		Girona Sanitas Residencial Gerunda*
Comunidad de Madrid		
Madrid Sanitas Residencial Alameda (desde marzo 2010) Sanitas Residencial Almenara (Colmenar del Arroyo)* Sanitas Residencial Arturo Soria* Sanitas Residencial El Viso	Sanitas Residencial Ferraz* Sanitas Residencial Guadarrama Sanitas Residencial Getafe* Sanitas Residencial Henares* Sanitas Residencial La Florida	Sanitas Residencial La Moraleja Sanitas Residencial Las Rozas* Sanitas Residencial Puerta de Hierro Sanitas Residencial Mirasierra
Castilla y León	Comunidad Valenciana	Galicia
Valladolid Sanitas Residencial Valladolid*	Valencia Sanitas Residencial Mas Camarena*	A Coruña Sanitas Residencial A Coruña
Salamanca Sanitas Residencial Mevefares	Alicante Sanitas Residencial Alicante	Pontevedra Sanitas Residencial Vigo
Navarra	País Vasco	
Pamplona Sanitas Residencial El Mirador*	Vizcaya Sanitas Residencial Barakaldo* Sanitas Residencial Loramendi*	
Estella Sanitas Residencial Luz de Estella*	Guipúzcoa Sanitas Residencial Txindoki Sanitas Residencial Miramón	

(*) Centros con certificado ISO 9001:2000 al Sistema de Gestión Integral de personas Dependientes en Residencias.



Sanitas seguirá desarrollando nuevos productos y servicios que complementen las necesidades de salud de sus socios

Sanitas Servicios de Salud: la medicina del bienestar, al alcance de todos

Sanitas es la única compañía de asistencia sanitaria que se ha adentrado en la medicina del bienestar y la prevención. Por ello, Sanitas Servicios de Salud se ha consolidado como una unidad de negocio que ofrece servicios complementarios orientados al bienestar de las personas

Sanitas Servicios de Salud abarca todo el espectro de medicina preventiva y aquellos cuidados orientados a proporcionar una mejor calidad de vida. Su actividad está dirigida tanto a clientes particulares como a empresas interesados en tener acceso a las herramientas que les permitan conseguir un estado óptimo de salud y bienestar.

El éxito de Sanitas Servicios de Salud ha venido determinado en 2009 por la oferta de servicios punteros que dan respuesta a una demanda social. Este es el caso del lanzamiento de

Cifras clave	2009	2008	2007
Facturación (en millones de euros)	15,7	16,9	15,7
Beneficios (en millones de euros) (1)	-0,2	-5,5	2,7
Fondos propios (millones de euros)	51,4	51,5	51,7
Reservas (millones de euros)	1,9	2,0	2,2
Capital (millones de euros)	49,5	49,5	49,5
Deuda (millones de euros)	16,7	16,3	14,0
Inversiones materiales y financieras (millones de euros)	63,3	64,0	61,9
Costes de explotación (millones de euros)	13,0	15,5	15,1
Pagos a proveedores de capital (millones de euros)	0,2	0,2	0,0
Productividad (facturación en miles de euros/empleador)	153,6	228,4	224,2
Impacto económico: costes de personal (millones de euros)	1,9	1,5	0,8
Impuesto sobre Sociedades (millones de euros)	2,9	1,5	1,4
Donaciones en metálico (miles de euros)	0	0	0
Subvenciones recibidas (miles de euros)	0	0	0

(1) Incluye pérdidas por correcciones valorativas de instrumentos financieros por importe de 4,28 millones de euros.

Sanitas Wellbeing, un producto que ofrece una amplia propuesta para el bienestar a precios muy ventajosos, o del Test de intolerancia alimentaria, que ha permitido ayudar a muchas personas a identificar causas de malestares originados por su alimentación. Entre otros productos ofrecidos por Sanitas Servicios de Salud, también han tenido una favorable acogida la posibilidad de contratar un servicio de Conservación de las células madre del cordón umbilical; los servicios de reproducción asistida; y el láser prostático.

Principales productos y servicios

• **Cirugía láser ocular.** Uno de los pasos en la mejora de la calidad de vida es decir adiós al uso de gafas y lentes de contacto. A través de la cirugía láser ocular es posible solucionar problemas de miopía, hipermetropía y astigmatismo.

• **Soluciones Estéticas.** Cuando se trata del cuidado de nuestra imagen, es imprescindible asegurar un servicio de la máxima calidad con un asesoramiento profesional. Sanitas Servicios de Salud se ocupa tanto de los tratamientos vasculares y dermoestéticos como de las cirugías estéticas realizadas por profesionales cualificados.

• **Reproducción asistida.** Tratamientos que incluyen las técnicas más actuales para las parejas con dificultades en lograr un embarazo espontáneo.

• **Chequeos de Salud.** Ofrece la realización de completos exámenes de salud mediante consultas con especialistas y pruebas diagnósticas destinadas a obtener información general del estado de salud del cliente. Además, estamos trabajando para incorporar a la cultura de empresa de nuestros clientes corporativos, que valoren las ventajas de la medicina preventiva.

• **Conservación de las Células Madre de Sangre del Cordón Umbilical.** Servicio de conservación de las células procedentes de sangre de cordón umbilical, para el tratamiento futuro de infinidad de enfermedades graves, como leucemias, linfomas o diabetes, en el entorno familiar del donante.

Este servicio se lleva a cabo en nuestros

dos hospitales propios (Hospital Sanitas La Moraleja y Hospital Sanitas La Zarzuela) y en más de 200 hospitales a nivel nacional.

• **Soluciones prostáticas.** Láser KTP y HPS para la fotovaporización selectiva en los casos de Hiperplasia benigna de próstata.

• **Test de intolerancia alimentaria.** Identificación de los alimentos que pueden generar una respuesta inmunológica no deseable y ser causa de trastornos como retención de líquidos, migrañas, problemas digestivos o fatiga.

Sanitas Wellbeing: apuesta por el bienestar y la calidad de vida

Sanitas apuesta por la medicina del bienestar y de la prevención con el proyecto Wellbeing. El objetivo de la compañía es convertirse en un referente en el mercado de la salud y el bienestar, proporcionando con las mismas exigencias de profesionalidad y calidad, toda una serie de servicios y actividades con el fin de mejorar la calidad de vida de sus clientes.

Este proyecto pretende inculcar hábitos de vida saludable, tanto para empresas como para particulares. Los servicios que engloba Sanitas Wellbeing son:

- Centros propios Sanitas Mundosalud, en Fortuny y Profesor Waksman, ambos en Madrid, y un tercero en Pozuelo, que ofrecen una amplia gama de servicios para responder a las necesidades del cliente particular. Además, contamos con otros Centros Sanitas Wellbeing que ofrecen precios concertados.

- Servicios in company para el bienestar de los empleados, como los que ya disfrutaban, entre otras compañías, los del Banco Santander BBVA, Iberdrola, Atos, Vestas, ING, BP Oil, Cintra, Adif, Shell, Canal de Isabel II y Accenture. Este servicio permite mejorar los hábitos de vida de los empleados y su salud, lo que redundará en una reducción del absentismo laboral.

- Sanitas Wellbeing, es un producto especializado en tratamientos preventivos, terapias alternativas y soluciones estéticas. Está disponible tanto para clientes como para no clientes de Sanitas y consiste en una tarjeta exclusiva que permite el acceso a una serie de ventajas en los centros Sanitas Wellbeing:

- Servicios gratuitos ilimitados, mensuales y anuales
- Servicios con precios concertados

- Descuentos adicionales en servicios producto y promociones Cátedra Sanitas Wellbeing-Universidad Europea de Madrid. Creada en julio de 2009 para demostrar científicamente el impacto positivo que tiene la actividad física en el entorno laboral, tanto en los marcadores de salud de los empleados, como en los ratios económicos de la empresa.

- Sanitas Smile, es un proyecto enfocado a inculcar hábitos de vida saludable en los empleados.

Sanitas Welcome prevé gestionar cerca de 5 millones de llamadas y más de 40.000 correos electrónicos al año

► Nuevas líneas de negocio

Fieles a nuestra estrategia de inversión y crecimiento, a nuestras tradicionales líneas de negocio hemos sumado en 2009 iniciativas pioneras que tienen como objetivo ofrecer a los clientes nuevos y mejores servicios.

📞 Sanitas Welcome: la atención al cliente, nuestra prioridad

En 2009 Sanitas ha puesto en marcha Sanitas Welcome, un nuevo call center que le ha permitido internalizar totalmente el servicio de atención al cliente, atendido por casi 300 personas.

Sanitas Welcome es el call center del que dispone Sanitas para atender de una forma personalizada a sus clientes. Gracias a la creación de este servicio la compañía es quien gestiona personalmente el 80% de las llamadas de sus clientes, lo que permite una relación más cercana y directa.

La nueva unidad de negocio, que tiene su sede en el centro de Madrid, cuenta con un equipo de agentes propios formado por cerca de 300 personas, más de la mitad en puestos de nueva creación. Un centenar de estos agentes eran ya empleados de Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales. El resto ha sido contratado a través de diferentes entidades, entre las que destaca Sertel, compañía perteneciente a la ONCE, que hasta ahora realizaba el servicio de

atención al cliente en Madrid y todavía sigue trabajando para Sanitas en Barcelona.

Los profesionales de Sanitas Welcome están altamente formados, comprometidos y capacitados para ofrecer una atención personalizada y diferenciada a través de teléfono, e-mail, SMS, fax, chat, etc. Esta plataforma multicanal ofrece servicio 24 horas, todos los días de la semana y prevé gestionar cerca de 5 millones de llamadas y más de 40.000 correos electrónicos al año.

Además de contar con tecnología de centros de llamadas de última generación, las instalaciones de Sanitas Welcome se han diseñado teniendo muy presente el confort de los empleados. Para ellos, hay, además, diferentes instalaciones dedicadas al esparcimiento, como un gimnasio con clases gratuitas y un espacio médico para tratar y prevenir las dolencias de la espalda en la que los empleados recibirán sesiones de masaje y asesoramiento postural.

La sede de Sanitas Welcome es cien por cien accesible. Destacan al respecto un área de trabajo extenso situada en un mismo plano, baños y ascensores especialmente adaptados y amplios pasillos de circulación.

A finales de 2010, el 10 % de la plantilla estará formado por empleados con algún tipo de discapacidad o en riesgo de exclusión social. En la actualidad, 17 personas —el 5,7 % del total de la plantilla— se han incorporado a Sanitas Welcome tras pasar un proceso de selección y realizar un programa de formación intensivo sobre técnicas de atención diferenciada y personalizada al cliente, control de listas de espera, herramientas de actuación antes situaciones difíciles y utilización de las últimas tecnologías. Este porcentaje supera ampliamente el que exige la Ley de Integración Social de Minusválidos. (LISMI), que obliga a las empresas de más de 50 trabajadores a

contar, al menos, con un 2% de personas con discapacidad entre su plantilla.

A todos ellos, Sanitas les ofrece contratos indefinidos a partir del primer año, planes de carrera para ascender, en la plataforma o en cualquiera de las empresas del Grupo, y un plan de incentivos económicos.

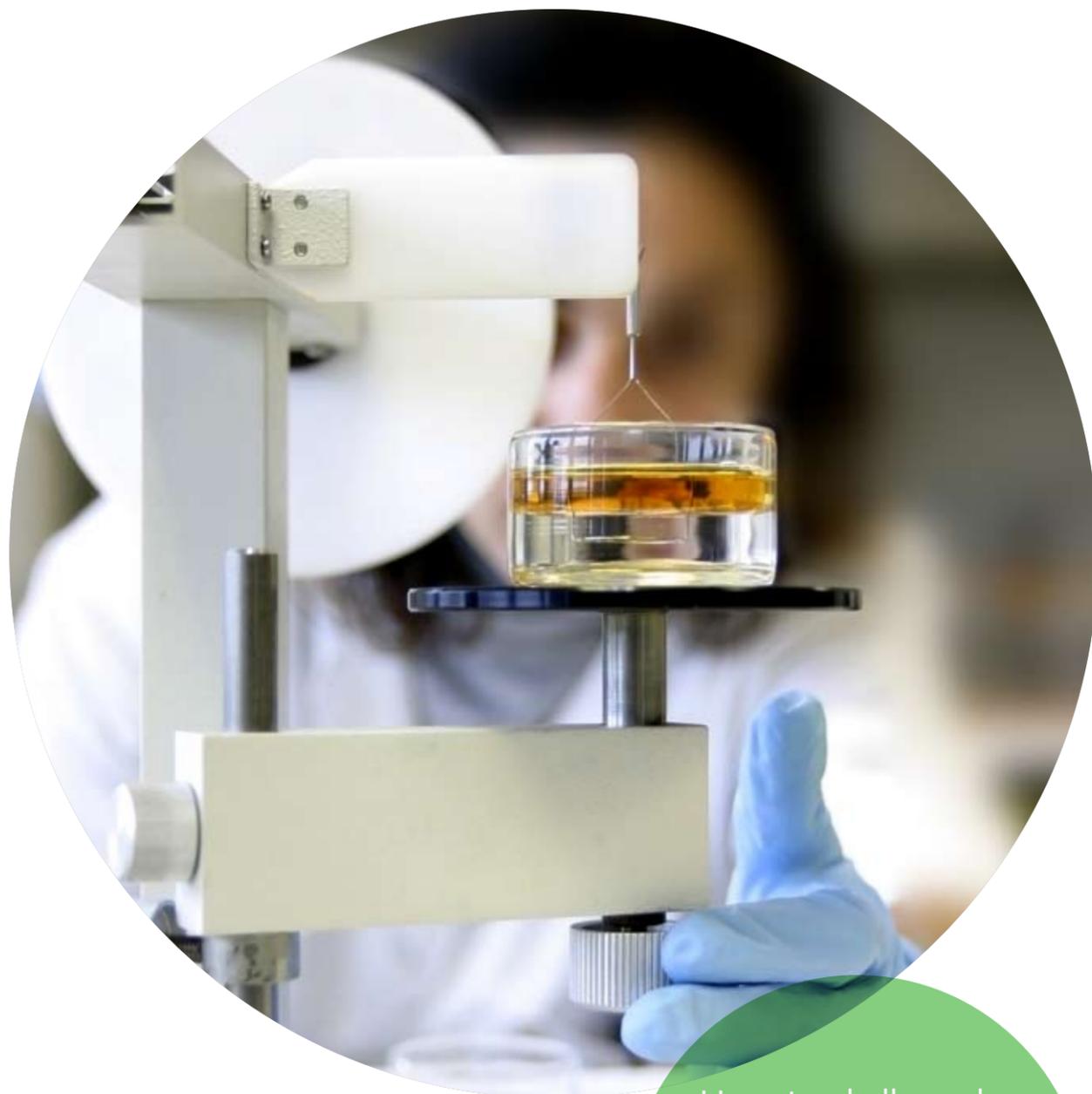
La contratación de personas con discapacidad forma parte de la política activa de colaboración que el Grupo Sanitas lleva a cabo con diferentes entidades para promover su integración laboral y es uno de los puntos centrales de la política de Recursos Humanos de Sanitas Welcome.

📞 Health Dialog España, atención personalizada a pacientes crónicos

Para estar siempre cerca de nuestros clientes, Sanitas ha dado un paso más en proporcionar atención personalizada con la creación de Health Dialog España. Por primera vez, los enfermos crónicos tendrán a su alcance la posibilidad de gestionar más eficientemente su enfermedad y, por tanto, de mejorar su calidad de vida.

Health Dialog España es una nueva compañía creada para informar, orientar y resolver todas las dudas médicas de aquellos clientes que padecen enfermedades crónicas y que precisan de una atención especial. La puesta en marcha de este servicio, que ha





Una simple llamada permite a los enfermos crónicos recibir asesoramiento profesional personalizado sobre su patología

empezado a ofrecerse en Madrid y que el año que viene se ampliará al resto de España, ha supuesto una inversión de 2,7 millones de euros.

El lanzamiento de esta nueva línea de actividad trata de dar respuesta a una necesidad asistencial. En nuestro país, diferentes estudios cifran entre el 25% y el 30% el número de personas que sufren algún tipo de dolencia crónica, una cifra que la Coalición de Ciudadanos con Enfermedades Crónicas eleva a casi el 41%. Este porcentaje crece hasta el 60% entre los 45 y los 65 años.

Profesionales sanitarios

Health Dialog España ofrece asesoramiento médico personalizado a través de una plataforma telefónica atendida por enfermeras altamente cualificadas. Este nuevo servicio proporcionará a los pacientes una información exhaustiva sobre su enfermedad, les ayudará a comprender sus síntomas y el tratamiento prescrito por su médico y a aprender a controlar la angustia, el estrés o el cansancio que puede provocar una patología crónica.

Las enfermeras de Health Dialog España trabajan con el objetivo de educar a los pacientes, con dolencias tan frecuentes como el asma, la diabetes, la angina de pecho, la migraña o la hipertensión en la mejora de su estilo de vida.

Health Dialog España, que contará con 34 enfermeras cuando el servicio esté a pleno rendimiento, ofrecerá este servicio a más de 40.000 clientes en 2010.

Health Dialog, ahora en España

Health Dialog España es una empresa conjunta Sanitas-Health Dialog, dos empresas del grupo Bupa. Health Dialog US es una de las mayores compañías de programas para pacientes crónicos del mundo. Lleva más de doce años ofreciendo sus servicios a enfermos crónicos y, en la actualidad, atiende a más de 24 millones de personas a través de una plataforma telefónica donde trabajan cerca de 3.000 profesionales de la salud. También ha lanzado este servicio en varios países europeos, como Francia, Alemania y Reino Unido. En el futuro, Health Dialog España tiene previsto ofrecer sus servicios a otros grandes clientes, como las administraciones públicas.



➤ Sanitas Emisión: una labor comercial diferente

La más reciente innovación en Sanitas. Sanitas Emisión, constituye un elemento clave en la estrategia comercial de la compañía.

Puesta en marcha en noviembre de 2009, Sanitas Emisión pretende mejorar los resultados, la calidad y la eficiencia en el servicio de emisión de llamadas de venta, que hasta ahora se realizaba con proveedores externos.

Sanitas Emisión ha comenzado su actividad con un equipo inicial de agentes que realizarán proactivamente llamadas, tanto a clientes actuales de Sanitas como a potenciales clientes para ofrecer diferentes productos.

El servicio se presta desde las instalaciones que Sanitas tiene en el centro de Madrid, un centro dotado de los equipamientos y la tecnología necesarios para que Sanitas Emisión desarrolle su actividad con todas las garantías: grabación de llamadas, marcadores, puestos de mayor amplitud que los tradicionales, etc.

La creación de esta plataforma constituye un punto clave dentro de la estrategia comercial de Sanitas. El profundo conocimiento de la compañía por parte del equipo humano permitirá una mayor capacidad para dar respuesta a las cuestiones que pudieran plantear los clientes, lo que redundará en un mejor servicio.

➤ El Hospital de Manises, colaboramos con la sanidad pública

El Hospital de Manises, en Valencia, gestionado por Sanitas en régimen de concesión, ha demostrado ya en su primer año de funcionamiento su alta calidad asistencial y el éxito de la colaboración entre la sanidad pública y privada.

Especializada y Primaria L'Horta Manises, empresa constituida por Sanitas (60%) y Ribera Salud (40%), ha inaugurado en mayo de 2009 el Hospital de Manises, el centro sanitario público que gestionará durante un periodo de 15 años prorrogable a cinco más. Este nuevo centro se enmarca dentro del programa 'Construyendo Salud' de la Generalitat Valenciana y, por tanto, se encuentra integrado dentro de la Red Sanitaria Asistencial Pública de la Comunitat.

Del Hospital de Manises depende la atención de 197.000 personas procedentes de los 14 municipios adscritos: Manises, Buñol, Alborache, Macastre, Yátova, Cheste, Chiva, Quart de Poblet, Godolleta, Turís, Loriguilla, Ribarroja, Aldaia y Mislata. Además del Hospital de Manises, el Departamento de Salud de Manises ofrece atención sanitaria a través de: HACLE (Hospital de Asistencia a Crónicos de Larga Estancia) Antiguo Hospital Militar, dos centros de especialidades (Aldaia y Mislata), diez centros de salud y diez consultorios auxiliares.



La apertura del Hospital de Manises ha creado una importante bolsa de empleo de la que se benefician más de 800 familias



El nuevo Hospital de Manises tiene una capacidad máxima de 356 camas y en él trabajan 1.251 personas. De ellas, 836 pertenecen a la plantilla laboral y trabajan en el hospital y en los centros de salud de la zona. El resto son profesionales de atención primaria que dependen de la Conselleria de Sanitat.

El centro cuenta con todas las especialidades básicas y tiene desarrolladas plenamente las nuevas modalidades asistenciales: hospital de día médico-quirúrgico, hospitalización domiciliaria, consultas de alta resolución y unidades de corta estancia.

La puesta en marcha del centro hospitalario ha creado una importante bolsa de empleo de la que se benefician, directa o indirectamente, más de 800 familias valencianas. Pero, además, ha implantado una novedosa propuesta de gestión que facilita el acceso de la población a los servicios médicos y promueve la coordinación entre la atención primaria y la atención especializada.

Otro de los elementos destacados a nivel asistencial es la puesta en marcha de la gestión por procesos, una iniciativa pionera en la Comunidad Valenciana que

establece una serie de procedimientos para sistematizar la atención de las patologías más comunes, entre ellas, el cáncer de colon, cáncer de mama, infarto de miocardio, ictus, fractura de cadera y neumonía. El método logra acortar tiempos y mejorar la atención a los pacientes.

Inversiones e infraestructura

Durante 2009 se han realizado inversiones en equipamiento médico-quirúrgico y sistemas de información, así como en infraestructuras. El importe total de estas inversiones ha ascendido a 2,6 millones de euros, sin considerar los gastos financieros hasta la apertura del hospital.

Entre las inversiones realizadas cabe destacar la puesta en marcha del servicio de hemodiálisis y del laboratorio de Anatomía Patológica y la digitalización del equipamiento de radiología de Buñol. También se ha dotado de instrumental quirúrgico y complementos a los servicios de traumatología, UCI, radiología, cirugía general y odontología, principalmente.

4. Un modelo de negocio basado en la confianza

En Sanitas trabajamos sin descanso para transmitir a nuestros clientes la certeza de que han depositado su salud en las mejores manos. Queremos seguir siendo merecedores de su confianza y del reconocimiento que nuestra marca suscita en la sociedad española. Y lo conseguimos gracias a los valores y principios éticos que fundamentan todas y cada una de nuestras actividades.



Somos la
compañía con
mejor reputación
del sector

33%

de la población
menciona a Sanitas
cuando se le pregunta
por una marca de
referencia en el
cuidado de la salud

10
premios

y reconocimientos
a la actividad
desarrollada

29

Sanitas ocupa el
puesto 29 entre
las empresas más
valoradas de España

Misión y valores: cuestión de principios

Todas nuestras actuaciones, comportamientos y actitudes se sustentan en unos firmes principios que nos guían en el quehacer diario. Es precisamente la lealtad a los valores corporativos lo que convierte a Sanitas en una compañía líder, capaz de cumplir con éxito su misión: cuidar al cliente.

➔ Misión

Grupo Sanitas tiene en sus manos la salud de sus clientes. Somos el especialista en salud que cuida del bienestar de las personas a lo largo de toda su vida: desde su nacimiento e infancia hasta la madurez, en la vida familiar, incluso cuando nos hacemos mayores y necesitamos la ayuda de los demás. Queremos ayudar a las personas a vivir vidas más largas, más sanas y más felices.

➔ Valores

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

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

- **Humanidad.** Nos movemos en un mundo de valores humanos y emociones individuales. En ese escenario, nos esforzamos por respetar la individualidad, proteger la privacidad y defender la dignidad de las personas, y lo hacemos siendo accesibles y mostrando una actitud cálida y amable.

- **Confianza.** Trabajamos sin descanso para transmitir confianza, proyectar credibilidad y seguir siendo la marca más valorada del sector. Y lo conseguimos gracias a nuestros valores, la elevada cualificación de nuestros profesionales y la búsqueda constante de la calidad en todos nuestros servicios y procesos. El interés de los clientes y del conjunto de la sociedad es lo primero.

Nuestra promesa de marca: tratar y cuidar a cada cliente de forma personalizada

Nuestra promesa de marca: "Tratar y cuidar a cada cliente de forma personalizada", nos da la pauta sobre cómo debemos convertir los valores de la compañía en beneficios reales para nuestros socios. Basándonos en nuestra promesa, hemos diseñado la firma de Sanitas: "A tu lado en todo momento", que cierra todas las nuevas campañas publicitarias de la compañía. Esta firma engloba todos los valores de la compañía y comunica de una manera clara que Sanitas, como compañía líder en asistencia sanitaria, tiene soluciones adaptadas para cada momento de la vida, para cada persona, para cada tipo de cliente; para ayudarnos a vivir más años, de una manera más saludable y, por lo tanto, más felices.

- **Compromiso.** Nuestro compromiso es conocer a nuestros clientes, escuchar sus demandas y poner a su disposición los productos adecuados para responder a sus necesidades.

- **Dedicación.** Nos esforzamos apasionadamente por ofrecer el mejor servicio posible y superar las expectativas.

- **Responsabilidad.** Cada uno de nosotros tiene, dentro de sus posibilidades, la capacidad y la voluntad de contribuir al bienestar y la salud de nuestros clientes. Por ello, todos somos responsables de nuestras acciones. Ese sentido de la responsabilidad nos permite diferenciarnos y dejar huella en nuestros clientes.

- **Trato personalizado.** Nuestras promesas de marca se traducen en beneficios reales para nuestros clientes, para nuestros proveedores y para nuestros clientes. En Sanitas, tratamos y cuidamos de forma personalizada.



El código de conducta propicia una actitud profesional honesta, íntegra y responsable

Código de conducta profesional

Tan importante como lo que hacemos es cómo lo hacemos. Por eso en Sanitas establecemos estándares de conducta y responsabilidad profesional. Su cumplimiento es esencial para garantizar el correcto funcionamiento de la compañía y generar confianza en nuestra marca.

Nuestro código de conducta profesional supone la concreción en términos de comportamientos y pautas de actuación de los principios éticos que se consideran claves para el desarrollo de la actividad. Por ello, todos los profesionales deben suscribirlo. Los principales puntos de este código se refieren a los siguientes aspectos:

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

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

Su contenido se basa en una serie de principios éticos:

- **Transparencia.** Se considera prioritario facilitar información veraz, clara y contrastable sobre cualquier aspecto de la actividad de la compañía.
- **Legalidad.** Además de garantizar el respeto a las leyes, nuestros empleados han de adoptar una serie de políticas y procedimientos basados en las mejores prácticas.
- **Profesionalidad.** Asegura la objetividad en la toma de decisiones.

• **Confidencialidad.** Implica el compromiso de salvaguardar la información de carácter personal y privativo a la que la compañía pueda tener acceso en el desarrollo de su actividad.

• **Equidad.** Se apoya en el respeto a la igualdad y a la diversidad, adoptando actitudes proactivas para evitar cualquier actuación discriminatoria.

Todos los empleados reciben el documento del código de conducta profesional de Sanitas y se comprometen a cumplirlo.

Además, en 2009 se ha ampliado el alcance del código de conducta a los empleados con contrato temporal de ETTs.

Sanitas asume el compromiso de llevar a cabo todas sus actividades y negocios conforme a estrictos valores de comportamiento ético. Este compromiso pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Facilitar que todos los empleados comprendan e interpreten adecuadamente el contenido del código de conducta.
- Identificar deficiencias en los procedimientos y controles internos que pudieran poner en riesgo la integridad organizativa del grupo y resolverlas.
- Controlar de forma efectiva el cumplimiento de los criterios y pautas de actuación que contiene el código.
- Resolver los conflictos éticos que surjan y adoptar las medidas necesarias para que cualquier empleado pueda, con total libertad y garantía, comunicar las situaciones que considere trasgreden el código de conducta profesional. Existen los siguientes canales de comunicación:
 - Contactar con el superior jerárquico o a cualquiera de los superiores de éste.
 - Contactar con las personas designadas específicamente de los departamentos de RRHH y Asesoría Jurídica.
 - Contactar con los representantes de los trabajadores integrantes del Comité de Empresa.
 - Contactar con el Comité de seguimiento del código de conducta.



El Comité de dirección de Sanitas designa un Comité de seguimiento del código de conducta profesional, con las siguientes funciones y responsabilidades:

- Adoptar medidas necesarias para resolver las actuaciones éticamente cuestionables sobre las que haya tenido conocimiento cualquiera de sus miembros, bien en el desarrollo de las funciones de las áreas a las que representan, bien a través de las comunicaciones correspondientes.
- Resolver las situaciones en las que los intereses del grupo pudieran estar o parecer enfrentados a los de sus clientes, proveedores y empleados.
- Informar con prontitud a los órganos

de gestión y administración del grupo que corresponda sobre posibles riesgos significativos para el grupo.

- Elaborar y difundir notas interpretativas sobre aspectos del código para asegurar su aplicación práctica.
- Proponer cambios al contenido del código para adecuarlo a la evolución de las actividades y negocios del grupo, del entorno en el que se desarrollan y de las mejores prácticas aplicables.

El Comité de seguimiento del código de conducta profesional se reunirá siempre que se considere necesario y, en cualquier caso, nunca con periodicidad inferior al trimestre.

Buen gobierno

Sanitas cuenta con pautas o normas de conducta corporativa que aseguran una gestión transparente y ética.

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

Además, Grupo Sanitas mantiene fuertes vínculos de colaboración con numerosas asociaciones e informa de manera habitual a diferentes instituciones públicas.

➔ Principales asociaciones a las que pertenece Grupo Sanitas

- Asociación Estatal de Servicios Residenciales para la Tercera Edad (AESTE).
- Instituto Edad & Vida.
- Asociación de Centros de Asistencia y Servicios Sociales de Aragón (ACASSA).
- Asociación Empresarial de Residencias y Servicios a Personas Dependientes de la Comunidad Valenciana (AERTE).
- Asociación Gallega de Residencias de la Tercera Edad (AGARTE).
- Asociación de Residencias Tercera Edad de Valladolid (AVARTE).

- Federación Castellano Leonesa de residencias de la tercera edad (ACALERTE).
- Cepyme.
- Personal asistencial de Sanitas Residencial forma parte asimismo de la Societat Catalana Balear de Geriatria y Gerontologia y de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontologia.
- Personal de Sanitas Residencial forma parte de la Sociedad Española de Informática de la Salud (SEIS).
- Asociación Navarra de Entidades Residenciales (ANEA).
- Asociación de Residencias de Tercera Edad de Vizcaya (REGEPRIIS).
- Asociación de Residencias de Tercera Edad de Guipúzcoa (ADEGI).
- Unión Catalana de Hospitales (UCH-La Unió).
- Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información (ISMS Forum).
- Círculo de Empresarios.
- Forética.
- Fundación Integra.
- Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras (ICEA).
- Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA).
- Fundación Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS).



Entidades públicas a las que Sanitas informa de manera habitual

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

Gestión y control de riesgos

Queremos crecer, pero no solo en rentabilidad. Buscamos incrementar la satisfacción de los clientes, avanzar en la gestión de los aspectos sociales y medioambientales y limitar los riesgos inherentes a nuestra actividad.

Nuestro principal accionista, Bupa, marca la estrategia de Sanitas, que se plasma en la gestión de sus diferentes empresas a través de planes plurianuales y planes operativos anuales.

En la definición de ambos intervienen todas las direcciones de Sanitas, coordinadas por la dirección Financiera y el departamento de Estrategia. Se establecen las líneas de actividad prioritarias, los objetivos de rentabilidad y el volumen de gasto operativo necesario para llevar a cabo la gestión de la compañía.

Nuestra estrategia no sólo se centra en crecer rentablemente, sino que tiene en cuenta otras cuestiones esenciales como mejorar la satisfacción de nuestros clientes, avanzar en la gestión de los aspectos sociales y medioambientales de nuestra actividad y limitar los posibles riesgos que puedan afectar a nuestro desempeño.

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

- **Seguimiento de objetivos.** Realizamos un seguimiento periódico de la evolución de los objetivos marcados en el plan operativo anual y los planes plurianuales, con el fin de detectar posibles desviaciones y adoptar las medidas oportunas.

- **Control de riesgos.** Este programa incluye, desde auditorías de los procesos hasta un plan de contingencia, en caso de que se llegasen a interrumpir. Trimestralmente, se hace una revisión y actualización de los riesgos del sector, del entorno económico y legal. Se

Sanitas realiza un minucioso seguimiento de todos sus objetivos y somete a revisión y mejora todas sus actuaciones

analizan, además, los riesgos operativos y financieros que se reportan a nuestra empresa matriz Bupa.

Además, realizamos una auditoría anual independiente que es revisada y aprobada por el Consejo de Administración de Sanitas y que posteriormente se entrega a la Dirección General de Seguros. Esta auditoría revisa en profundidad nuestros procedimientos de control operativo, nuestra política de inversiones y nuestros sistemas.

Adicionalmente, realizamos un análisis constante de los procesos llevados a cabo en la compañía y los riesgos que comportaría su interrupción. A través del denominado Plan de Continuidad del

Negocio, cada unidad estudia el impacto legal, económico y reputacional que supondría la detención de cualquiera de sus procesos críticos.

En Sanitas se realiza, con carácter interno, un minucioso seguimiento del cumplimiento de objetivos, y se mantiene a Bupa informada periódicamente de la situación. Por lo que se refiere a los procesos de funcionamiento, además de un continuo proceso de revisión y mejora interna, el departamento de Control Operativo de Bupa también realiza evaluaciones independientes de los mismos. Finalmente, sometemos nuestra actividad económica a una auditoría anual externa, elaborada por una entidad independiente. En 2009, la auditoría no registró ninguna salvedad.

Colaboración con las administraciones públicas

Sanitas mantiene unas excelentes relaciones con las administraciones públicas, con las que colabora en diferentes ámbitos: ofrecemos asistencia sanitaria a los funcionarios de la Mutuality General Judicial (MUGEJU) y además, en 2009, la compañía ha renovado el concierto con MUFACE por el que proporciona asistencia sanitaria a sus mutualistas y sus familiares residentes en el extranjero. En mayo de 2009 inauguramos el Hospital de Manises, en Valencia, la primera experiencia de Sanitas en la colaboración con la sanidad pública, con el que la compañía pretende aportar mucho valor al sistema de salud valenciano, en términos de eficiencia, costes y calidad asistencial, de la que se benefician 197.000 habitantes de la comarca.

Sanitas Residencial también colabora con la Administración Pública a través de la gestión de cuatro centros en Barcelona y Lleida, propiedad de la Generalitat de Cataluña y gestiona un centro de la Diputación Foral de Guipúzcoa, de 108 plazas en la localidad de Lazkao.



Marca y reputación: una excelente imagen

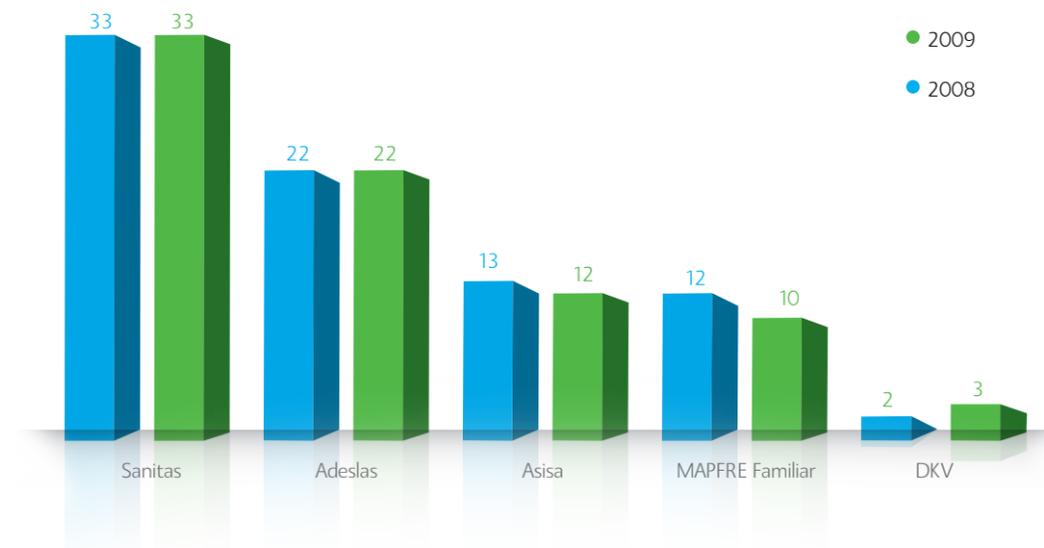
Sanitas goza ante la opinión pública de una imagen excelente. Es una marca conocida en el mercado, no en vano somos la compañía con mejor reputación en asistencia sanitaria y una de las 30 más valoradas del país.

➔ Notoriedad: una empresa conocida y reconocida

La marca Sanitas es la más conocida dentro del área de los servicios de salud. Al igual que sucediera en 2008, el 33% de la población la mencionaba en primer lugar cuando se les preguntaba por una marca de referencia en el sector. Además, el 96% conocía la existencia de Sanitas cuando se les sugería la marca a través de imágenes o logotipos, dos puntos porcentuales por encima de la notoriedad alcanzada el año anterior.

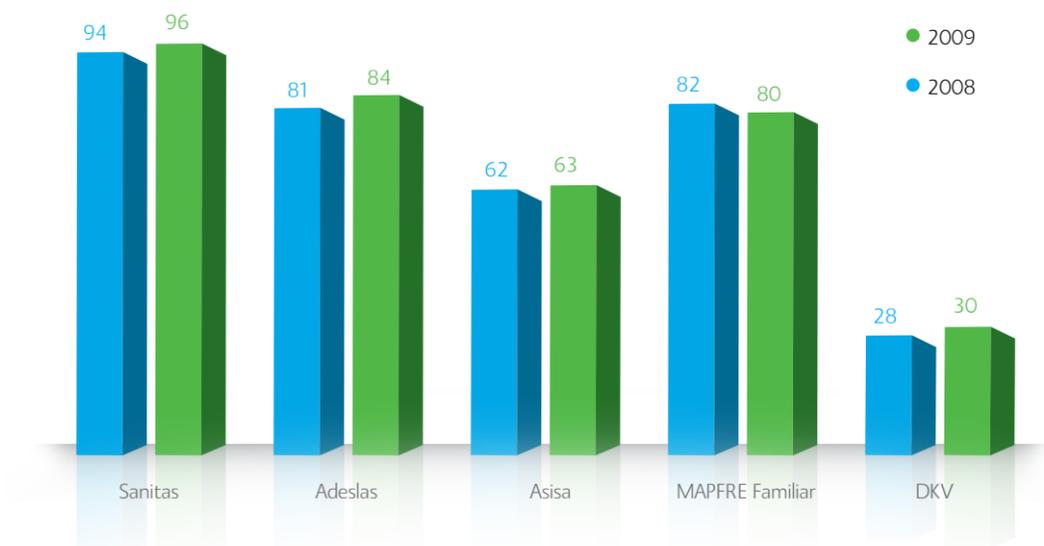
Notoriedad espontánea de marca.

(en porcentaje). Fuente: Millward Brown



Notoriedad sugerida de marca.

(en porcentaje). Fuente: Millward Brown



➔ Reputación corporativa

Por cuarto año consecutivo, Sanitas es la empresa con mejor reputación corporativa en el área de asistencia sanitaria, según el ranking MERCO 2010 (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa). Además, ha consolidado su presencia en el ranking general de las 100 compañías más valoradas en España. Sanitas ha mejorado su posición hasta el puesto 29, uno por encima del que ocupaba hace un año.

El consejero delegado de Sanitas, Iñaki Ereño, figura en el ranking de Merco Líderes en la posición 70.

➔ Premios y reconocimientos

A lo largo del año, el trabajo de Sanitas en el ámbito de la asistencia sanitaria se ha visto recompensado con los premios y los reconocimientos que distintos organismos y empresas han otorgado a nuestra compañía.

Galardón	Entidad que concede el premio o reconocimiento	Cualidades premiadas
II Edición de los Galardones Sello Social	Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón (Madrid)	Distinción como una de las grandes empresas que cuentan con políticas destacadas de Responsabilidad Social Corporativa y de empleo de calidad.
Premios <i>Computing</i> 2009	Revista <i>Computing</i>	Reconocimiento en la categoría de Business Intelligence por el proyecto de segmentación de los cerca de 30.000 profesionales médicos con los que colabora Sanitas.
Best Workplaces 2009	Great Place To Work Institute	Sanitas es considerada la 4ª mejor empresa de España para trabajar.
Ranking MERCO 2009	Villafañe y Asociados e Instituto Análisis e Investigación	Sanitas, compañía con mejor reputación corporativa en el área de Asistencia Sanitaria. Ranking general de las 100 empresas más valoradas en España: Sanitas, puesto 30.
Ranking MERCO PERSONAS 2009	Villafañe y Asociados e Instituto Análisis e Investigación	Sanitas, compañía con mejor reputación interna en el área de Asistencia Sanitaria. Ranking general de las 100 empresas más valoradas en España: Sanitas, puesto 17.
Las Mejores Ideas de <i>Actualidad Económica</i>	<i>Actualidad Económica</i>	El Plan de Salud Materno Infantil ha sido destacado como una de las mejores ideas del año.
Premio a la Integración 2009	CONACEE (Confederación Nacional de Centros Especiales de Empleo)	Reconocimiento a aquellas personas y entidades comprometidas con la inserción social y laboral de las personas con discapacidad.
Premio <i>Capital</i> "En Femenino"	Revista <i>Capital</i>	Empresa que mejor concilia y empresa más comprometida con el desarrollo profesional y directivo de la mujer.
Las mejores empresas para trabajar de <i>Actualidad Económica</i>	Revista <i>Actualidad Económica</i>	Sanitas, mejor empresa para trabajar en el área de Asistencia Sanitaria. Puesto 14 en el ranking general de las empresas más valoradas en España. Sanitas ocupa el puesto 6 en la categoría de retribución y compensación, donde se evalúa la capacidad de las empresas para combinar salario fijo con la remuneración variable, la retribución en especie y los beneficios sociales. Sanitas también ha obtenido una muy buena puntuación en el capítulo de gestión del talento, puesto 12, y en la evaluación que realizan los empleados, donde ha alcanzado el puesto 17.
Premio Mejores Ideas 2009	<i>Diario Médico</i>	Sanitas Responde (Health Dialog), elegida mejor idea del año en la categoría de Gestión.
Premio a la compañía aseguradora multiramo con la mejor trayectoria en Internet de la última década	Capgemini	Sanitas Seguros fue reconocida por la fuerte apuesta que la compañía realiza por fortalecer su canal <i>online</i> .

Marketing y publicidad

El conocimiento de la marca Sanitas por parte de la sociedad española no es ajeno a la labor desarrollada por nuestro departamento de Marketing y Publicidad. Sanitas fue la primera empresa de seguros de salud del país en invertir en este ámbito, lo que ha permitido establecer un canal muy eficaz para informar al público sobre su apuesta por la calidad y la innovación de productos.

Nuestra compañía se ha guiado siempre por un compromiso claro y de valor en todas sus actividades de marketing. Por ello, todas las acciones se desarrollan con la implicación de todas las áreas de la compañía (asesoría jurídica, comercial, financiera y gestión asistencial) para poder lograr una sinergia clara y transmitir los valores y responsabilidad corporativa.

Durante 2009 hemos puesto en marcha la primera campaña de publicidad, "A tu lado, en todo momento", basada en nuestra nueva proposición de marca. En

ella se ha mantenido el tono emocional de años anteriores, pero con información clave sobre los beneficios tangibles para nuestros clientes:

- Protección de pagos en caso de desempleo, nueva cobertura que se ha ofrecido a nuestros clientes este año.
- Reconstrucción mamaria inmediata, tecnología pionera en el campo de la medicina oncológica, que permite en una sola intervención la extracción del tumor y la reconstrucción del pecho, en casos de cáncer de mama.





Los resultados de esta campaña han supuesto un incremento de nuestra notoriedad publicitaria, manteniendo la primera posición en recuerdo espontáneo del sector. Esta campaña ha generado 2.739 llamadas directas, y ha incrementado las ventas en los canales potenciados, en un 11% en el caso de Sanitel y un 4% en el caso de Internet.

Nuestra nueva promesa de marca también se ha materializado en otras acciones de marketing y en sus comunicaciones externas (mailings, acciones especiales, etc.).

Sanitas apuesta, además, por el deporte, vinculado siempre a una vida saludable y una práctica deportiva equilibrada. Por ello somos 'proveedor médico oficial' del Real Madrid C.F. Todo el servicio médico del club pertenece a la plantilla de Sanitas. Con el equipo blanco tenemos además una alianza estratégica que nos permite estudiar de manera conjunta nuevas iniciativas que aúnen deporte y salud. Del mismo modo, también patrocinamos los dos equipos de fútbol más relevantes de la zona de Levante: el Valencia C.F. y Villarreal C.F. y apoyamos al equipo Paralímpico Español, con quienes además trabajamos en potenciar la unión de deporte y discapacidad.

Ética en los negocios

Para dar a conocer la actividad de la compañía y hacer llegar nuestros mensajes nos apoyamos en una publicidad responsable. Es imprescindible que no sea engañosa ni pueda herir sensibilidades.

Antes de dar a conocer nuestros productos y servicios nos ponemos en el lugar de nuestros clientes y proveedores, para observar la realidad desde su perspectiva y desarrollar acciones de comunicación basadas en el compromiso, la veracidad y la transparencia.

Sanitas evalúa la futura aceptación de cualquier producto, antes de su lanzamiento, mediante estudios independientes de mercado para asegurar que se adecúa a sus principios. Queremos lograr una publicidad responsable que respete la legislación, que no sea engañosa ni pueda herir sensibilidades. En esta línea de prudencia, antes de emitir un nuevo anuncio consultamos a Televisión Española para comprobar si se ajusta a su código ético. Hasta el momento, ninguna campaña ha sido retirada por esta cadena.

Sanitas se encuentra inscrita en la Asociación Española de Anunciantes (AEA), que trabaja en pro de la promoción de la autorregulación y de la transparencia en la comunicación.

Además, Sanitas es socia de Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial). Esto implica que, en calidad de asociado, cumple códigos deontológicos establecidos por esta institución, velando por el respeto a la ética publicitaria de los derechos de los consumidores.

➔ **Contra la corrupción**

La lucha contra la corrupción es otra de las ideas básicas en nuestra actuación profesional. A los requerimientos del código de conducta se une la exigencia periódica de la firma de la declaración de posibles conflictos de interés con la compañía. De igual manera, para luchar

Sanitas refrenda el Pacto Mundial de la ONU

Sanitas ha refrendado en 2009 su compromiso con los principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción que establece el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. La compañía firmó el convenio de colaboración en 2007, uniéndose así a la iniciativa de la ONU que tiene como objeto promover la creación de una ciudadanía global que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial con los valores y demandas de la sociedad civil. Durante estos dos años, Sanitas ha cumplido con su compromiso de aplicar, como parte integral de su política estratégica y de operaciones, los principios promulgados por Naciones Unidas.

contra la corrupción, dentro de Sanitas se establecen controles financieros exhaustivos, realizados por nuestra compañía matriz Bupa, para garantizar que los procesos de cobros y pagos se ajustan a las buenas prácticas.

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

Tras el análisis de los datos de que disponemos a través de los canales de información de la empresa, durante 2009 no se han registrado incumplimientos ni sanciones en este ámbito.

5. El cuidado de las personas, nuestra prioridad

Para cuidar de la salud ponemos al servicio de las personas productos adaptados a sus necesidades, una gran red asistencial y los profesionales más cualificados para procurarles la mejor atención. Cada año ampliamos el número de centros y dotamos a nuestros hospitales de las últimas tecnologías. Pero también nos preocupamos de la formación continua de nuestro personal sanitario y colaboramos en la investigación médica para asegurar el bienestar presente y futuro de nuestros clientes.



16
productos especialmente diseñados a cada necesidad



41
residencias para mayores



27.279
profesionales sanitarios al servicio del cliente



55
centros Sanitas Milenium



3
centros Sanitas Mundosalud



99,5%
de los servicios, facturados a través de procesos electrónicos



517
hospitales y centros médicos



10
cursos de formación en comunicación para médicos



435
alumnos han realizado prácticas en nuestras residencias

Un producto para cada necesidad

Sanitas dispone de productos diseñados a la medida de las exigencias y de las circunstancias personales de sus clientes. En 2009 hemos renovado las coberturas para los productos de autónomos y pymes y hemos lanzado la Cobertura de desempleo, que asegura la asistencia en caso de desempleo.

- **Sanitas Multi.** Seguro de asistencia sanitaria completa que da acceso a toda la red de especialistas y centros médicos de Sanitas tanto propios como concertados. Permite la elección libre del médico de familia, especialistas y centros médicos, dentro del cuadro médico y en todo el territorio nacional. Además, el cliente puede acceder al prestigioso cuadro de United Healthcare en Estados Unidos, sin desembolsar ninguna cantidad hasta el límite de 30.000 euros. Más de un millón y medio de clientes confían en Sanitas Multi.

- **Sanitas Multi 90.000€.** Se trata de un producto, que pone a disposición del cliente a todos los profesionales del cuadro médico de Sanitas, con la posibilidad adicional de acceder a cualquier médico de España y del mundo, con un límite de 90.000 euros. Este seguro ofrece una cobertura del 100% en los centros propios y concertados de Sanitas en España y en la red de hospitales concertados por United Healthcare en Estados Unidos. Cuando la consulta se realiza en cualquier otro hospital de España o del

mundo, Sanitas reembolsa, en un plazo máximo de diez días laborales, el 80% de los gastos médicos.

- **Sanitas Ahora.** Seguro de cuadro médico destinado a aquellas personas que tienen menos de 40 años y cuentan con la tarjeta de El Corte Inglés. Pone a disposición del cliente más de 27.000 expertos profesionales y 517 centros médicos privados, tanto propios como concertados, para ofrecer una completa atención en todo el territorio nacional.

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

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



- **Sanitas Dental.** La cobertura dental más completa con unas tarifas que, en algunos casos, suponen hasta un 40% de ahorro con respecto al precio medio del mercado. Con Sanitas Dental los clientes tienen acceso a los Centros Milenium Dental, exclusivos para clientes de Sanitas. Dotados de la última tecnología, ofrecen todas las especialidades odontológicas.

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

- **Sanitas Pro Autónomos.** Es un producto para quienes trabajan por cuenta propia. Proporciona asistencia sanitaria de cobertura hospitalaria y extrahospitalaria, que da libre acceso al cuadro médico de Sanitas en España. Además, incorpora como suplementos una cobertura de protección de pagos, suplemento dental y suplemento de farmacia.

- **Sanitas Pro Pymes.** Producto diseñado para las pequeñas y medianas empresas, cuyos servicios y primas se ajustan en función del número de empleados y del uso. Incorpora nuevas coberturas tales como suplemento

dental, cobertura de desempleo y farmacia.

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

- **Sanitas Wellbeing.** Producto destinado tanto a clientes como a nos clientes de Sanitas y que pone a su alcance los servicios, terapias y tratamientos más avanzados en salud y bienestar para ayudar a las personas a sentirse bien.



Sanitas dispone de productos diseñados a la medida de las necesidades de cada cliente



Este producto incluye tratamientos para tonificar el cuerpo y mejorar la forma física, como Pilates o Tai Chi; asesoramiento profesional de nutricionistas; masajes; hidroterapia; osteopatía y tratamientos y técnicas estéticas de última generación.

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

- **Sanitas Exterior.** Seguro de reembolso destinado a empresas, con cobertura nacional e internacional para empleados expatriados por un periodo mínimo de 3 meses, y con un límite anual de 1,2 millones de euros.

- **Muface Exterior.** Seguro de reembolso destinado a la prestación de asistencia sanitaria a los mutualistas y sus beneficiarios residentes en el extranjero. Con Muface Exterior, los mutualistas que se encuentran fuera de España disfrutarán de un reembolso del 100% de los gastos de asistencia sanitaria, de acuerdo al concierto suscrito por Sanitas y Muface.

- **Sanitas Accesible Lesión Medular.** Inicialmente implantado en Madrid, este servicio se centra en las personas con lesión



medular adquirida para brindarles todas las posibilidades del mejor seguro de salud. Su objetivo es ofrecer una asistencia sanitaria de máxima calidad en todas las especialidades médicas: asistencia hospitalaria y extrahospitalaria, pruebas diagnósticas y métodos terapéuticos y servicio de urgencias en el territorio nacional. El seguro cubre el 100% de los gastos médicos cubiertos por la póliza e incurridos a través de los servicios del cuadro médico específico de Sanitas Accesible. Este cuadro agrupa a un conjunto de expertos profesionales, formados en el tratamiento de este tipo de lesiones e integrados en la Red Sanitas de Centros Accesibles.

- **Sanitas Accesible Síndrome de Down.** Con este producto, Sanitas ofrece a las personas con síndrome de Down todas las posibilidades del mejor seguro de salud, aceptando las patologías existentes que tengan su origen cierto y demostrado en el síndrome de Down. Su objetivo es ofrecer una asistencia sanitaria de máxima calidad en todas las especialidades médicas y quirúrgicas: atención primaria, asistencia hospitalaria y extrahospitalaria, pruebas diagnósticas y métodos terapéuticos, servicio de psicología y urgencias en el territorio nacional y en viajes en el extranjero.

- **Sanitas Estudiantes.** Cubre las contingencias que pudieran producirse durante la estancia de los jóvenes estudiantes en el extranjero.

Protegemos a los desempleados

Para asegurar la tranquilidad de los clientes en un año especialmente castigado por el desempleo, Sanitas puso en marcha para el segundo semestre de 2009 una nueva cobertura que garantizaba, durante seis meses, el pago de la prima mensual del seguro de asistencia sanitaria y el suplemento dental a todos los clientes que se quedaran sin empleo. La protección se extendía, además, a quienes sufrieran una incapacidad temporal.

Pensando en autónomos y pymes

En momentos económicos difíciles, Sanitas ha pensado en la pequeña y mediana empresa y en los trabajadores por cuenta propia. Para ellos ha renovado en 2009 dos productos específicos: Sanitas Pro Pymes y Sanitas Pro Autónomos. El producto dirigido a la pequeña y mediana empresa se adapta a las necesidades de cada sociedad, mediante un estudio personalizado del perfil de sus trabajadores (que pueden incluir en la póliza a sus cónyuges e hijos). Además, ofrece cobertura de farmacia, dental y por desempleo e incapacidad temporal. Al contratar este seguro, la pyme podrá declarar el 100% de este servicio como un gasto social en la declaración del Impuesto de Sociedades. En la misma línea, Sanitas Pro Autónomos ofrece amplias ventajas familiares, pues los cónyuges e hijos contarán con las mismas condiciones que el tomador de la póliza y sin límite máximo de miembros. La contratación de esta póliza también implica la desgravación fiscal del importe del seguro, hasta un máximo de 500 euros al año por persona. Igualmente, incorpora una cobertura de protección de pagos, suplemento dental y suplemento de farmacia.



Una gran red al servicio de la salud

Crece nuestro número de clientes. Y para ellos, Sanitas dispone de 517 hospitales y centros de día. Pero, además, cuenta con 55 centros Milenium y 41 residencias para mayores. El esfuerzo de Sanitas se ve recompensado con el creciente índice de satisfacción de sus clientes. Más de la mitad consideran excelente o muy bueno el servicio y puntúan con un notable alto la atención recibida.

	2009	2008	2007
Número de clientes (millones)	1,97	1,96	1,87
Índice de bajas (en porcentaje)	14,6	13,3	10,6
Número de centros médicos (propios y concertados)	517	527	495
Número de médicos y profesionales sanitarios	27.279	28.070	29.800
Red de oficinas locales de asistencia al socio	197	192	192
Índice de calidad de servicio de Sanitas Seguros (*)	53,0	52,8	52,2
Satisfacción de hospitales y centros médicos propios y concertados (sobre 10)	8,07	8,03	8,10
Número de centros para mayores	41	40	36
Índice de satisfacción de residentes (sobre 7)	5,11	5,10	5,07

La ampliación y modernización del Hospital Sanitas La Zarzuela ha situado al centro en la vanguardia médica

➔ A la vanguardia médica hospitalaria

Sanitas continúa expandiendo su red de centros médicos propios y dotando a sus dos hospitales de nuevas unidades de atención y la tecnología más vanguardistas para la atención del creciente número de pacientes. Sólo en los dos hospitales madrileños propiedad de la compañía se han atendido durante el año más de 548.769 consultas externas, 172.137 urgencias y fueron ingresados 15.031 pacientes.

Un buen ejemplo del esfuerzo por mejorar los servicios es la ampliación y modernización del Hospital Sanitas La Zarzuela, inaugurado en 2009, tras dos años de trabajo y una inversión cercana a los 24 millones de euros.

El renovado complejo cuenta hoy con nuevas unidades médicas, para que la atención siga estando a la altura de los hospitales más avanzados. El nuevo bloque quirúrgico cuenta con cuatro nuevos quirófanos de máximo nivel tecnológico, una unidad de láser prostático, así como con una nueva unidad de pediatría y otra específica para cirugía de cardiopatías congénitas infantiles.

También el Hospital Sanitas La Moraleja ha ido ampliando su oferta asistencial con la incorporación a su cartera de servicios de las especialidades de neurocirugía, angiología y cirugía vascular y torácica. Dentro de este ámbito, el hospital ha mejorado su equipamiento con las más recientes innovaciones tecnológicas en el campo del radiodiagnóstico.

Con el objetivo de practicar una medicina de calidad, el Hospital Sanitas La Moraleja también ha puesto en marcha unidades asistenciales integradas, como la unidad de cáncer de piel, unidad de ginecología oncológica, unidad de mama, unidad de oncología pediátrica y unidad de vértigo, entre otras. Asimismo, la unidad de chequeos y reconocimientos médicos ofrece la posibilidad de conocer el estado general del paciente.

➔ Manises, un referente

Por lo que respecta al recién inaugurado Hospital de Manises, que Sanitas gestionará durante un periodo de 15 años en Valencia, el centro cuenta con todas las especialidades básicas y tiene desarrolladas plenamente las nuevas modalidades asistenciales: hospital de día médico-quirúrgico, hospitalización domiciliaria, consultas de alta resolución y unidades de corta estancia.

Somos el primer departamento de la Comunidad Valenciana que ha logrado la integración total en sistemas de información entre atención primaria y atención especializada.

Durante 2009 se han realizado inversiones, por valor de 2,6 millones de euros, en equipamiento médico-quirúrgico y sistemas de información, así como en infraestructuras. Entre ellas cabe destacar la puesta en marcha del servicio de hemodiálisis y del laboratorio de anatomía patológica y la digitalización del equipamiento de radiología. También se ha dotado de instrumental quirúrgico y complementos a los servicios de traumatología, UCI, radiología, cirugía general y odontología, principalmente.

➔ Centros multiespecialidad sin esperas

Sanitas ha conseguido ampliar el servicio de atención continuada a casi todos los centros multiespecialidad. De esta forma, los clientes de Sanitas pueden acudir a los centros Milenium de Alcorcón, Artaza, Córdoba, Costa Rica, Iradier, La Buhaira, Las Rozas y Valencia sin necesidad de pedir cita previa.

En la mayoría de ellos se incluye el servicio de atención continuada en pediatría y medicina general. El objetivo del servicio es ofrecer una alternativa a las familias en aquellos casos en los que no es necesario acudir a urgencias hospitalarias.

➔ **Calidad asegurada**

Paralelamente a la prestación de servicios, Sanitas evalúa la calidad de los centros mediante un modelo de gestión que permite identificar, definir y evaluar los procesos, con el fin de ofrecer el mejor servicio a los clientes. El establecimiento de los estándares de calidad ha permitido en 2009 obtener la certificación ISO 9001:2008 en los servicios de urgencias, farmacia y suministros en los hospitales La Zarzuela y La Moraleja.

En un próximo futuro pretendemos extender la certificación a todos los centros de Sanitas Hospitales. De esta forma, en 2010 ampliaremos el alcance del modelo de gestión y la certificación a los Milenium multispecialidad y otros servicios hospitalarios.

➔ **Ambulancias punteras**

El servicio de urgencias a domicilio Sanitas Acude cuenta con ambulancias UVI móviles de caja americana, con mayor espacio. Todas ellas están dotadas de la última tecnología médica e informática, para que el personal médico de Sanitas pueda tener

El Hospital de Manises ha invertido 2,6 millones de euros en equipamiento, sistemas de información e infraestructuras

En 2010 entrará en funcionamiento la Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico

acceso a la historia clínica del paciente desde el momento en el que se recibe el aviso de ambulancia. Para optimizar el servicio la flota cuenta con GPS, de modo que desde el centro de control de urgencias se pueda asignar la unidad más cercana al paciente.

➔ **La salud dental, al alcance de todos**

Profesionales especializados y las más avanzadas tecnologías están al servicio de nuestros clientes para una completa asistencia bucodental y odontológica. En todos los centros se imparten todas las especialidades: desde odontología general, prótesis, endodoncia y periodoncia, hasta ortodoncia, odontopediatría, implantología, cirugía oral, etc. Igualmente, se realizan las pruebas diagnósticas necesarias.

Actualmente hay 41 centros Milenium dentales distribuidos por España: tres en Cataluña, cuatro en Andalucía, uno en el

País Vasco, uno en Cantabria, 23 en Madrid y uno en Islas Baleares. De ellos, siete han abierto en 2009. Con ellos, hemos ampliado nuestra presencia en Madrid y Barcelona y nos implantamos en A Coruña, Salamanca y Las Palmas de Gran Canaria.

Vamos a seguir ampliando la presencia de centros dentales operativos en las distintas direcciones territoriales. Actualmente, existen cinco Milenium Dentales en construcción que comenzarán a funcionar durante 2010 y otros 10 están en fase de proyecto.

➔ **Todas las especialidades médicas, disponibles**

Sanitas pone al alcance de todos nuestros clientes el acceso a todas las especialidades médicas.

Al margen de las urgencias y de los análisis y pruebas diagnósticas prescritas por los diferentes especialistas, que superaron sobradamente dos millones de servicios, las especialidades más solicitadas durante el año fueron, por este orden, las de obstetricia y ginecología, medicina familiar y comunitaria y pediatría. En cuanto a número de pacientes, las más concurridas fueron la medicina familiar y comunitaria; obstetricia y ginecología; traumatología y cirugía ortopédica.

Especialidad	Servicios por especialidad	Pacientes
Urgencias médicas	984.502	475.003
Fisioterapia	201.487	111.697
Obstetricia y ginecología	1.533.680	361.916
Análisis clínicos	1.243.879	579.015
Radiodiagnóstico	1.238.374	572.911
Medicina familiar y comunitaria	1.003.604	368.841
Traumatología y cirugía ortopédica	825.714	291.367
Pediatría y áreas específicas	838.058	170.842
Oftalmología	663.958	280.042
Dermatología médica quirúrgica y venerología	585.748	273.020
Otorrinolaringología	497.383	176.588
Otras	4.467.325	876.840



Hemos ampliado el servicio de atención continuada a casi todos los centros multiespecialidad

Salamanca. Con la apertura en Madrid de Sanitas Residencial Alameda de Osuna, a principios de 2010 sumamos 41 centros y 4.938 plazas, repartidos en quince provincias.

Todas nuestras residencias para mayores también aseguran los máximos estándares de calidad asistencial. En enero de 2009, se realizó una auditoría de cambio de aprobación del Sistema de Gestión, lo que nos ha permitido incorporar en el certificado ISO9001:2000 a la Residencia Sant Cugat, propiedad del Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) y gestionada por Sanitas Residencial. Con ello, todas las residencias que Sanitas Residencial gestiona para ICASS están incluidas dentro del certificado.

En marzo y abril de 2009, se realizaron las auditorías externas de mantenimiento del certificado ISO9001:2000 del Sistema de Gestión de Atención Integral de Personas Dependientes en Residencias. Se pasaron con éxito en las residencias de Barakaldo, Iradier, Provença y Bonaire.

Con todo ello, al finalizar el ejercicio Sanitas Residencial había certificado 23 residencias. En 2010, es nuestro objetivo renovar el certificado dentro de la norma ISO9001:2008 y ampliar el alcance a más residencias.

También hemos modificado nuestro Condicionado general para alinear la cobertura de PET y PET-TAC, aplicando los criterios de uso de 18FDG glucosa, aprobado por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios.

➔ El bienestar, un complemento imprescindible

Además de tratar la enfermedad, la compañía ofrece, a través de Sanitas Servicios de Salud, todo el espectro de los cuidados orientados a proporcionar bienestar y para mejorar la calidad de vida.

En 2009 hemos lanzado el producto Sanitas Wellbeing, una amplia oferta para la salud y el bienestar que combina tratamientos preventivos, terapias alternativas y soluciones estéticas. A estas nuevas propuestas se unen otros servicios como el test de intolerancia alimentaria, conservación de células madre de sangre del cordón umbilical; servicios de reproducción asistida y el láser prostático.

Además, en 2009 hemos incorporado a nuestra red el nuevo centro Sanitas Mundosalud Profesor Waksman.

➔ Máxima calidad en la atención a los mayores

El crecimiento de la red se ha producido también en las residencias para personas mayores de Sanitas Residencial, tanto en número de centros y plazas como en el ámbito territorial. En 2009 hemos abierto dos nuevos centros: Sanitas Residencial Guadarrama, en la Comunidad de Madrid, y Sanitas Residencial Mevefares, en

➔ Optimizamos los recursos

Sin perder de vista nuestro objetivo de ofrecer la mejor calidad asistencial, hemos puesto en marcha una serie de medidas para optimizar los gastos derivados de las pruebas diagnósticas, tanto en análisis clínicos como en diagnóstico por la imagen.

Para ello, este año hemos continuado con la implantación del Plan Estratégico Nacional de Planificación de la especialidad de análisis clínicos y de diagnóstico por la imagen.

Las acciones más destacadas han sido la centralización de alta tecnología, tanto del TAC como de la Resonancia Magnética.

En el apartado de medicina nuclear hemos creado una subespecialidad específica para PET y PET-TAC, tecnología vinculada al desarrollo y evolución de la oncología.

Más de la mitad de nuestras residencias cuentan ya con certificado de calidad

un compromiso de 3 días de citación para la primera consulta. La atenderán expertos oncólogos de referencia a nivel nacional.

Además, como base o pilar fundamental de la estructura de la Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico, hemos creado un servicio telefónico específico que será el primer contacto del paciente oncológico. Profesionales especializados y de atención continuada atienden en el 902 60 22 63 a los pacientes 24 horas al día, los 7 días de la semana.

Ofrecemos un tratamiento integral, ampliando los servicios a otros ámbitos de la salud que también pueden verse afectados, y centrándonos no sólo en su patología, sino también en sus necesidades. Para ello, contamos con una serie de servicios paralelos, como:

- Consulta de enfermería, donde se analizarán y corregirán hábitos de vida; administración de medicación, entre otros.
- Consulta de psico-oncología, que facilitará el proceso de adaptación y asimilación de la enfermedad.
- Consulta de nutrición, que estudiará hábitos y condicionantes para adoptar estilos de vida más saludables elaborando un programa nutricional personalizado.
- Consulta de tratamiento del dolor, para paliar los efectos adversos.
- Unidad de cáncer familiar, orientado a ofrecer asesoramiento a aquellas personas con antecedentes de cáncer en su familia.

Sanitas Hospitales ha realizado 529 acreditaciones de profesionales sanitarios, lo que asegura su especialización y experiencia

➔ Un asesor para cada paciente oncológico

Sanitas ha trabajado durante el año en la creación de la Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico, que ha comenzado a funcionar en enero de 2010. A través de ella, Sanitas Hospitales canalizará la actividad oncológica mediante una unidad integral de oncología que garantizará un asesoramiento y asistencia integral de todas las unidades específicas oncológicas, con la máxima garantía de calidad en todos los procesos. El Hospital Sanitas La Moraleja y el Hospital Sanitas La Zarzuela, en Madrid, y el Milenium Centro Médico Iradier, en Barcelona, serán los centros oncológicos de referencia de la compañía.

La unidad será el punto de referencia para cualquier persona a la que se le haya detectado o diagnosticado esta patología.

La principal ventaja para el paciente consiste en reducir el tiempo de espera entre la detección y el comienzo del tratamiento con

Sanitas Hospitales ha implantado un modelo de gestión que permite establecer estándares de calidad en todos los centros

Un hospital sin papeles

El Hospital de Manises se ha marcado un objetivo: ser un hospital sin papeles. Por eso, los sistemas de información han sido diseñados para soportar todos los procesos organizativos del hospital, convirtiéndose así en uno de los más avanzados.

Los servicios de banco de sangre, laboratorio, anatomía patológica, radiología, esterilización... están intercomunicados a través de un *software* común de historia clínica, en la que poder ver de forma única los resultados de las pruebas realizadas efectuadas en cada uno de ellos.

Asimismo, los sistemas de información se orientan hacia el paciente. Esto justifica la instalación de quioscos informatizados de consultas externas; y pantallas de gestión de turnos de pacientes, tanto en urgencias como en consultas externas.

En servicios críticos, como el de Urgencias, se han puesto en marcha un cuadro de indicadores en tiempo real en urgencias y una pantalla de información a familiares.





El programa Nuestro Club ofrece a los médicos de Sanitas una amplia gama de productos y servicios para la consulta y para el ocio

newsletter denominada *De tu interés*, que contiene información de relevancia y novedades de la compañía. De periodicidad mensual, se distribuye por correo postal y por correo electrónico.

Entre las fórmulas novedosas de soporte y colaboración con los profesionales del cuadro, hemos puesto en marcha una propuesta innovadora: *Nuestro Club*, un exclusivo programa que ofrece una amplia y ventajosa gama de productos y servicios para la consulta médica, así como otro tipo de propuestas relacionadas con el ocio, la cultura y el bienestar.

También durante 2009, se han realizado las tareas de mantenimiento y actualización de la Guía Médica y hemos puesto en funcionamiento determinadas herramientas a través de Internet para favorecer la relación administrativa de los profesionales con la compañía.

Sanitas ha puesto en manos de sus profesionales sanitarios todas las herramientas que ofrecen las nuevas tecnologías para facilitar su trabajo diario.

A través del Área Médicos de www.sanitas.es, los profesionales pueden acceder a sus liquidaciones de honorarios, solicitar de documentos únicos, enviar

➤ **Acreditación de centros y profesionales sanitarios**

Cuando se habla de cuidados médicos, las exigencias de calidad son mayores que en cualquier otra actividad. Por eso, Sanitas Hospitales cuenta con procedimientos para la acreditación de los profesionales sanitarios que trabajan en sus centros, con el objetivo de asegurar al cliente que está en las mejores manos.

Los procedimientos de acreditación consisten en verificar los requisitos que debe reunir un médico para desarrollar su actividad. En 2009, Sanitas Hospitales realizó 529 acreditaciones de profesionales sanitarios, asegurando su formación, especialización y experiencia.

➤ **Más cerca de nuestros médicos**

Sanitas se esfuerza por mantener una relación continua y fluida con sus colaboradores médicos. Para ello, les ofrece información permanente y el mayor apoyo en su labor profesional.

Desde su incorporación al cuadro médico, nuestros profesionales reciben toda la información sobre la compañía: cómo es y cómo opera, así como un manual de bienvenida. A partir de este momento, la Dirección ejecutiva Médica lleva a cabo sus tareas de control y comunicación con los profesionales del cuadro asistencial, en consonancia con los principios y valores de Sanitas.

Además, los profesionales asistenciales que colaboran con Sanitas tienen su propia revista de información. Se trata de una

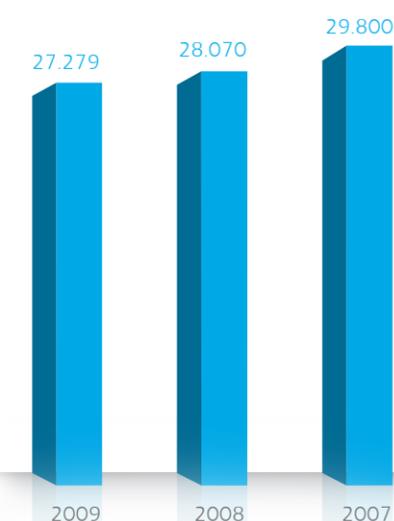
Colaboradores médicos: excelencia en la atención

Sanitas cuenta con los mejores profesionales para asegurar una atención de calidad. Los elige cuidadosamente y se preocupa por facilitar su trabajo diario.

Más de 27.000 profesionales sanitarios están al servicio de los clientes de Sanitas. Nos preocupamos por seleccionar a los mejores y evaluamos su tarea periódicamente para garantizar la calidad asistencial.

En 2009, el índice de satisfacción de los médicos en programas de fidelización fue del 63,26%.

Número de profesionales sanitarios





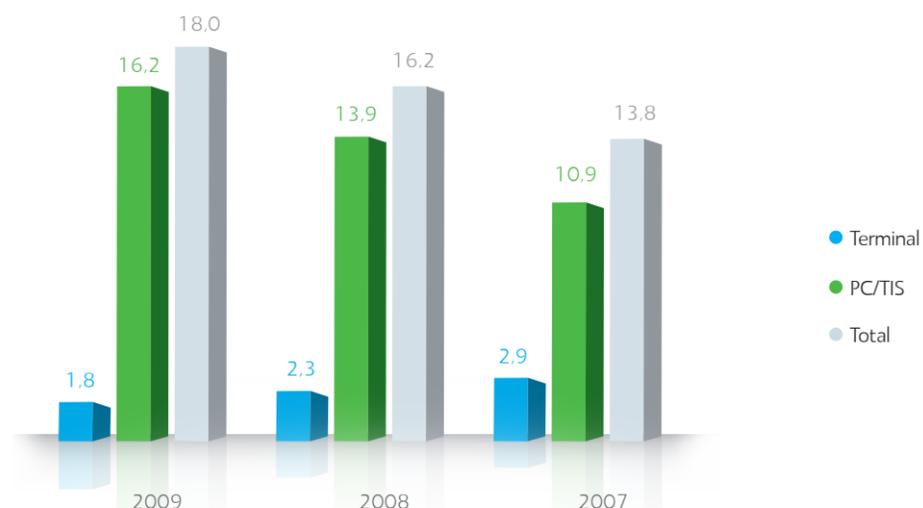
ficheros de facturación de análisis clínicos, etc. Además, mediante el uso del Terminal Informático Sanitas (TIS) se facilita la facturación electrónica y las peticiones de autorización de actos médicos.

Sanitas apuesta por la utilización de Terminales Informáticos Sanitas (TIS), tanto para la realización de transacciones entre la compañía y los médicos, como para el proceso de autorizaciones de actos médicos, porque nos permite tener una mayor agilidad en la gestión de estos actos. Al ser un terminal desarrollado por la propia compañía, es mucho más flexible y rápido que el resto. Además, la apuesta de Sanitas por la desaparición progresiva de las operaciones con papel ha permitido que el 99,5% de los

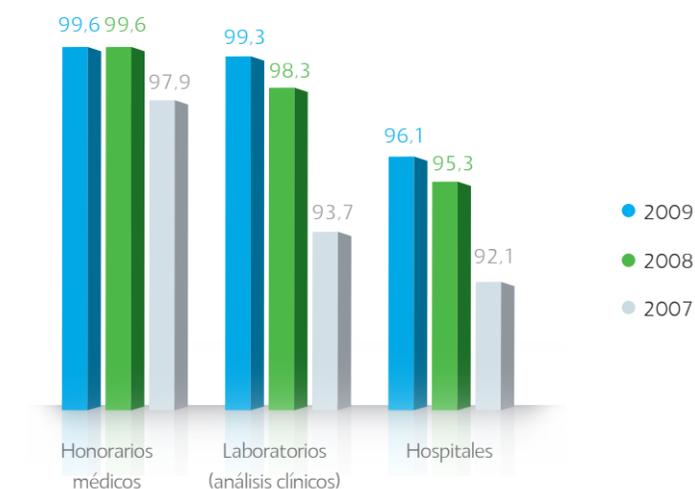
servicios facturados en 2009 hayan sido gestionados a través de alguno de nuestros procesos electrónicos. Las transacciones efectuadas a través de Terminales Informáticos Sanitas (TIS), han superado en 2009 los 11,1 millones, lo que supone un incremento del 32,6% respecto a 2008.

También en la gestión de las autorizaciones, los Terminales Informáticos TIS (TIS) se han convertido en el principal canal. A lo largo del año, se han realizado 1.385.050 autorizaciones, y de ellas el 39,7% se han efectuado a través de Terminales Informáticos Sanitas (TIS), frente al 35,5% del año anterior. Por su parte, la unidad telefónica, mostrador y VISA han supuesto el 24,9%, 20,5% y 14,6% de las autorizaciones, respectivamente

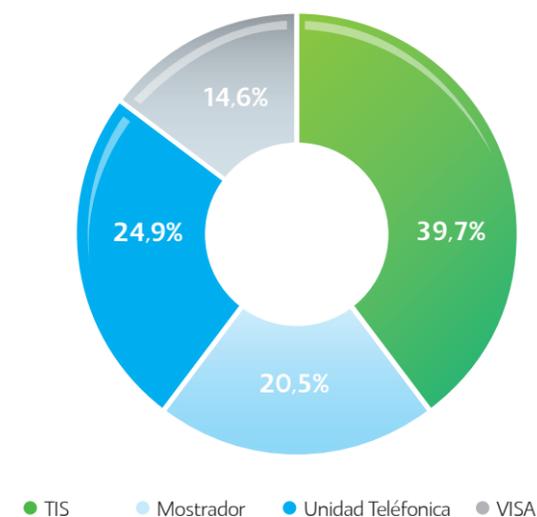
Evolución del número de transacciones electrónicas entre médicos y Sanitas
(en millones)



Facturación electrónica por tipo de usuario
(en porcentaje)



Autorizaciones de actos médicos
(en porcentaje)



Las transacciones efectuadas a través de terminales informáticos Sanitas han crecido el 32,6%

El primero de nuestros compromisos: compromiso con la formación y la investigación médica

En Sanitas asumimos la responsabilidad de contribuir a mantener y mejorar la formación de los profesionales sanitarios y de colaborar en la investigación médica que se desarrolla en España. Para ello, trabajamos en distintas líneas de actuación que nos permiten invertir en la salud de hoy y de mañana.

➔ Formación al alcance de todos

Sanitas pone a disposición de sus profesionales médicos una amplia variedad de actividades de Desarrollo Profesional Continuo (DPC) que, a través de diversos programas, fomenta la formación médica continuada.

Entre las actividades de formación, cabe destacar el desarrollo de 13 cursos organizados dentro del programa Star al Día. A través de este programa también se han desarrollado dos cursos de comunicación dirigidos a los jefes de servicio de los Hospitales Sanitas La Moraleja y Sanitas La Zarzuela, con el objetivo de crear un estilo propio de comunicación dentro del grupo Sanitas.

Además, y con el fin de crear una cultura de seguridad clínica entre los profesionales sanitarios de los hospitales, se han organizado tres jornadas orientadas a la mejora de la seguridad en el ámbito asistencial. Estas sesiones se han realizado en colaboración con la Fundación Avedis Donabedian.

También, y en colaboración con el Registro de Instrucciones Previas de la Comunidad de Madrid, se ha desarrollado una sesión sobre últimas voluntades del paciente.

Cabe destacar que el Hospital Sanitas La Zarzuela es el centro de referencia en la colocación de mallas en cirugía de suelo pélvico, una especialidad que ha sido objeto de dos cursos especializados. Además, el mismo hospital ha recibido el primer premio del Congreso Nacional de la Sociedad Española de Enfermería (SEEN) por el trabajo: 'Cuidados de enfermería en la UCIP en pacientes con ventilación invasiva'.

La labor formativa se extiende también a los futuros médicos. Mediante un acuerdo con la Universidad Complutense de Madrid, 48 alumnos de los últimos cursos de la Facultad de Odontología han podido realizar prácticas profesionales en el Hospital Sanitas La Zarzuela. La intención es que los universitarios alcancen una formación más completa y adquieran mejores herramientas para afrontar su futuro laboral.

Dentro de nuestro esfuerzo por colaborar en la capacitación médica, merece resaltarse también que en 2009 se ha obtenido la acreditación hospitalaria para Formación MIR en obstetricia y ginecología para los



Nuestros hospitales, ya cuentan con la acreditación para la formación MIR

Los hospitales Sanitas La Zarzuela y Sanitas La Moraleja, ambos situados en Madrid, han conseguido en 2009 la acreditación del Ministerio de Sanidad y Consumo para formar a médicos especialistas (MIR) en las especialidades de obstetricia y ginecología. La formación MIR recae actualmente en los hospitales del sistema público, salvo contadas excepciones. Los hospitales de Sanitas serán ahora parte de los cuatro únicos hospitales privados que contribuirán al esfuerzo de formar médicos especialistas a través del sistema MIR en España. Esta acreditación viene a certificar la excelente calidad de los servicios médicos que ofrece Sanitas Hospitales, que gracias a su equipo humano y técnico.

hospitales La Zarzuela y La Moraleja. En 2010, esperamos obtener la acreditación hospitalaria para Formación MIR en pediatría para los dos centros.

Con independencia de los cursos y seminarios organizados, todos los profesionales médicos en régimen laboral disponen de un presupuesto anual para autogestión y de un número de jornadas/año no asistenciales, destinadas exclusivamente a formación e investigación.





Un total de 718 profesionales sanitarios han participado en los 13 cursos organizados dentro del programa Star al Día de formación continua, exclusivo para el cuadro asistencial de Sanitas

También se han organizado jornadas de formación para personal sanitario dentro de la celebración del Día Mundial de la Diabetes. Para ello se presentaron los resultados de un estudio sociológico auspiciado por el Observatorio de la Diabetes, del que Sanitas forma parte.

La formación en Sanitas llega también al personal no sanitario. A lo largo del año hemos desarrollado en diez provincias otros tantos cursos sobre elementos de comunicación, destinados a los auxiliares de consulta en el ámbito privado. El objetivo de esta actividad es contribuir a optimizar la percepción de los clientes de Sanitas sobre la formación del personal auxiliar y de recepción de las consultas médicas. Durante su desarrollo, los 426 asistentes pudieron aprender a las fórmulas para mejorar la comunicación profesional, la facturación electrónica y las relaciones administrativas con Sanitas. Concretamente, se realizaron sesiones de formación en León, Vigo, Logroño, Oviedo, Madrid, Valencia, Alicante, Murcia, Huelva y Valladolid. La satisfacción de los asistentes sobrepasó el 9 sobre 10 en relación a la valoración global de las sesiones.

➔ Cátedra Sanitas Wellbeing - Universidad Europea de Madrid

Sanitas y la Universidad Europea de Madrid han puesto en marcha la Cátedra Sanitas Wellbeing con el objetivo de demostrar científicamente el impacto positivo que tiene la actividad física en el entorno laboral, tanto en la salud de los empleados, como en los ratios económicos de las empresas.

Sanitas Wellbeing en la Universidad Europea impulsa la docencia y la investigación en el ámbito de la prevención y promoción de la salud y ha puesto en marcha diferentes proyectos y programas con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Además, estudiará el impacto que la actividad física tiene en nuestra vida personal y, muy especialmente, en nuestra vida profesional. El estrés y el sedentarismo están afectando cada vez a un mayor número de trabajadores. Esto se traduce en un mayor absentismo laboral, una baja productividad y un aumento de los costes socio-sanitarios, algo fácilmente evitable si se adoptaran hábitos de vida más saludables y activos.

Esta plataforma, fundamentalmente centrada en la investigación, cuenta con el apoyo de un Consejo asesor internacional, formado por investigadores de prestigio.

El Hospital de Manises, también un centro de formación

A pesar de su juventud, el Hospital de Manises mantiene acuerdos con las más importantes universidades valencianas para la formación de profesionales de varias licenciaturas y diplomaturas. Cabe destacar los acuerdos con la Universidad Europea, la Universidad Cardenal Herrera CEU y la Universidad Católica. Todos ellos han hecho posible que cerca de 300 alumnos realicen sus prácticas en el departamento de Salud de Manises. Además, el centro de salud de Cheste ha recibido la acreditación docente para formar a Médicos Internos Residentes de segundo año en la especialidad de medicina de familia y comunitaria. Con esta acreditación se ha convertido en el segundo centro de atención primaria dotado para la formación MIR. El primero fue el centro de salud de Manises, que lo logró para residentes de los cuatro primeros años.

➔ En nuestras residencias

También hemos impulsado la investigación en aquellos aspectos relacionados con la atención sociosanitaria.

Han sido muchos los centros residenciales que durante 2009 han trabajado en proyectos de investigación. Así, en Cataluña, Sanitas Residencial Les Garrigues ha participado en el 'Proyecto Cuidador', un trabajo de investigación sobre los cuidadores de pacientes con demencia, organizado por Laboratorios Lundbeck. También ha colaborado, junto a Creu Roja de Les Borges Blanques, en los cursos Atención sanitaria inmediata, Nivel II.

Pero, además, con Procter & Gamble Pharmaceuticals Iberia, Les Garrigues ha intervenido en el 'Proyecto Infopack', una revisión, desde la práctica clínica habitual, de la información facilitada a las pacientes que sufren osteoporosis. Finalmente, también ha participado en el IV Concurso de casos clínicos Control de la humedad para residencias de atención a mayores.

En la zona centro, nuestras residencias también han tenido una amplia participación en labores de investigación. Sanitas Residencial La Moraleja ha obtenido el primer premio La Furcade-Ponce 2009, por un proyecto sobre 'Las emociones positivas en los mayores', en el que participaba la Universidad Complutense y la UNED. Y también ha sido galardonada por la UCM en el II Concurso de Divulgación Científica Complutense, por el proyecto '¿Ser feliz en la vejez?'

Ayudamos al reciclaje médico

Las residencias de Mirasierra, Henares y Getafe, en Madrid, han tenido un papel fundamental en el reciclaje médico de aquellos facultativos que, en un momento de su vida, decidieron alejarse de la práctica profesional y que ahora regresan al mercado laboral. Tras el acuerdo auspiciado por el Colegio de Médicos de Madrid, varios profesionales de la medicina han podido actualizar sus conocimientos sobre el sistema actual de salud, mediante la observación del trabajo de otros compañeros en un centro de mayores. Esta etapa les permite reconsiderar su nueva proyección profesional, así como conocer las condiciones y medios que ofrece el nuevo entorno al que se incorporan.

Sanitas Residencial Vigo, mediante un acuerdo con la Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ciudad pontevedresa, ha sido la sede de la actividad docente de la asignatura Fisioterapia en Geriatría. Durante el curso se ha formado a un total de 48 alumnos.

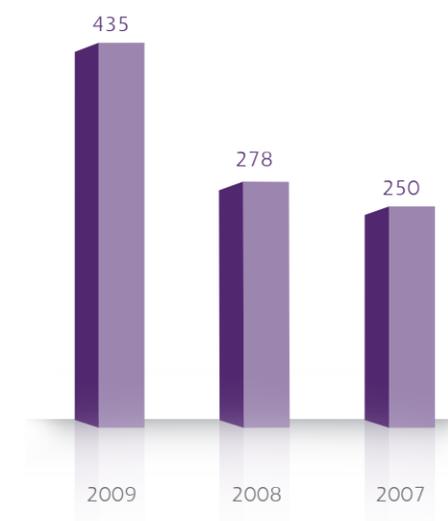
Sanitas Residencial Loramendi ha participado en el estudio sobre "La importancia de la estimulación cognitiva en personas con demencia moderada". El trabajo ha sido desarrollado por la Universidad de Deusto, dentro del Master oficial Europeo de Gerontología que se imparte en sus aulas. Igualmente, Sanitas Residencial ha prestado su colaboración en el módulo de postgrado universitario en psicogerontología, que ha impartido la Universidad de Santiago de Compostela. En Navarra, la residencia Luz de Estella ha colaborado con el Hospital García Orcoyen para la formación del personal médico en aspectos geriátricos, mediante estancias de un mes de duración.

Sanitas ha impulsado también la investigación en los aspectos relacionados con el área residencia

Asimismo, las residencias de La Florida, Ferraz, Henares, Getafe, Mirasierra, Linares, Vigo, Loramendi, Luz de Estella, Zaragoza, Valencia, Alicante y Murcia han acogido durante 2009 a los alumnos en prácticas de diversos centros formativos y entidades de interés social. Han abierto sus puertas a la formación de gerocultores, auxiliares de enfermería, limpiadores, personal de hostelería y lavandería y animadores socioculturales, entre otros.

Con todo ello, hemos incrementado el número de alumnos en prácticas en nuestras residencias en un 56,4% en el último año, hasta alcanzar los 435.

Número de alumnos en prácticas en nuestras residencias



Además, las residencias de A Coruña y Vigo han colaborado con las tres universidades gallegas, al acoger a alumnos de prácticas de diferentes titulaciones.

➔ Prácticas en nuestros centros

Los centros de Sanitas Residencial se han constituido durante 2009 en grandes colaboradores de la formación, facilitando las prácticas de alumnos en el campo de la geriatría.

En la residencia Almenara han hecho prácticas los alumnos del segundo curso de Enfermería de la Universidad Rey Juan Carlos. Y Mirasierra, según acuerdo con la Universidad Autónoma de Madrid, ha contado con alumnos en prácticas en el centro. La residencia Luz de Estella ha ofrecido también su apoyo docente en la formación de residentes.

6. Al servicio de nuestros clientes

El cuidado integral de la salud debe acompañarse de medidas que faciliten las gestiones con rapidez y eficacia, y de iniciativas que vayan más allá de la imprescindible atención sanitaria. En Sanitas, resolver las dudas o realizar los trámites es cada vez más cómodo y sencillo. Como elemento diferenciador de la compañía, ponemos a disposición de los clientes programas de salud para atender sus necesidades específicas.



para cualquier consulta



Es lo que ha aumentado el número de consultas a la guía médica a través de Internet el último año



Las reclamaciones ante el Defensor del Asegurado han descendido un 5,6%



atienden de forma personalizada a los clientes a través de Sanitas Welcome



destinadas a mejorar los hábitos de vida



específicos para ayudar a los enfermos crónicos y a los que estrenan paternidad



tienen ya su Plan de Salud Personalizado

Nos acercamos cada vez más al cliente

Sanitas quiere establecer con el cliente una relación de proximidad y facilitar su acceso a todo tipo de servicios de manera sencilla y ágil. Por ello, seguimos abriendo oficinas y ponemos todos nuestros recursos para que la atención recibida sea cada vez más eficiente y profesional.

➔ Oficinas en casi todos los rincones de España

Contamos con 197 oficinas en el conjunto del país para solucionar cualquier trámite administrativo o de consulta. Más de 2.000 agentes aseguran la atención a nuestros clientes.

➔ La relación, más personal

En 2009 Sanitas ha puesto en marcha Sanitas Welcome, un nuevo call center que le ha permitido gestionar internamente todo el servicio de atención al cliente, lo que se traduce en una relación más directa.

Casi 300 personas ofrecen una atención más personalizada a través de teléfono, e-mail, SMS o fax las 24 horas del día y todos los días de la semana, apoyándose en centros de llamadas con tecnología de última generación.

➔ La apuesta online

El uso de Internet permite facilitar la relación de Sanitas con sus clientes, aumentando así su satisfacción y consiguiendo al mismo tiempo una gestión más eficiente de los recursos.

Sanitas en las redes sociales

Sanitas está trabajando en su estrategia Web 2.0 para seguir siendo un referente en el sector en este sentido.

En los primeros meses de 2010 hemos puesto en marcha las siguientes iniciativas:

➔ Dieta saludable en Facebook, Youtube y Twitter

Sanitas apuesta por Facebook, Youtube y Twitter para poner en marcha una de las primeras iniciativas de su proyecto Web 2.0 en el que trabaja actualmente. Se trata de una página llamada Dieta Saludable, que tiene como objetivo ofrecer a los internautas consejos de salud prácticos, escritos por profesionales, que les ayuden a recuperar su figura.

➔ "Tu pediatra virtual"

Es un servicio de consultas online de pediatría que Sanitas pone al servicio de sus clientes de manera gratuita. Accediendo al área de clientes de su página web, los padres verán resueltas todas sus dudas por el equipo de pediatría del Hospital Sanitas La Zarzuela, dirigido por la doctora Begoña Arias en un plazo máximo de dos días laborales.



Precisamente, las iniciativas de Sanitas en el campo de la tecnología, tanto sanitaria como corporativa, han convertido a la compañía en un referente de su sector. Prueba de ello han sido los numerosos premios y reconocimientos recibidos, como el otorgado por Capgemini a Sanitas como la compañía aseguradora que mejor desarrolla su negocio a través de Internet.

Una de las posibilidades que permite el uso de las nuevas tecnologías en Sanitas es contratar nuestros servicios a través de Internet. El total de altas tramitadas a través de este canal fue de 65.573, un 23% del total.

➔ Los servicios básicos, a golpe de ratón

En 2009, Sanitas ha apostado por facilitar el acceso a sus servicios básicos a través de Internet, con especial hincapié en la nueva área de clientes. Gracias a las mejoras introducidas, la navegación es más intuitiva y amigable.

Es de especial relevancia el esfuerzo realizado para facilitar las citas médicas online. Para ello, hemos ampliado las agendas médicas en las especialidades más demandadas en los centros propios y hemos mejorado su facilidad de uso. Gracias a ello, el porcentaje de citas médicas a través de Internet ha crecido hasta alcanzar el 4% del total.

➔ Guía médica

La Guía médica, en la que se incluye la relación actualizada de médicos, hospitales y centros médicos de Sanitas, está accesible a través de Internet en www.sanitas.es, y es uno de los contenidos más utilizados por nuestros clientes.

Para mejorar sus prestaciones, se ha dotado a la Guía médica online de nuevas funcionalidades que facilitan al usuario la búsqueda, mejorando la usabilidad, permitiendo la búsqueda por médico o por centro y dando la posibilidad a nuestros clientes de elegir a sus médicos favoritos y guardarlos en su agenda personal. Gracias a estas mejoras, el número de consultas a la Guía médica a través de Internet ha crecido un 64% a lo largo de 2009.



El número de consultas a la guía médica a través de Internet ha crecido un 64%



El 4% de las citas médicas ya se realizan a través de internet

Médicos y centros al alcance con un SMS

Los clientes de Sanitas cuentan con un nuevo servicio para localizar al médico o la clínica más cercana a través del teléfono móvil. Para ello, solamente necesitan enviar un SMS. Para acceder a este servicio no es necesario tener GPS en el móvil, sólo ser cliente de Movistar o Vodafone. El servicio de localización a través de SMS permite acceder a los datos de los médicos especialistas más cercanos y además sirve para localizar las farmacias más próximas al punto de búsqueda.

Mención especial merece el servicio de consulta del médico más cercano a través de SMS geolocalizado, facilitando el acceso a estos profesionales también en vacaciones, cuando el teléfono móvil es probablemente el medio idóneo para acceder a esta información.

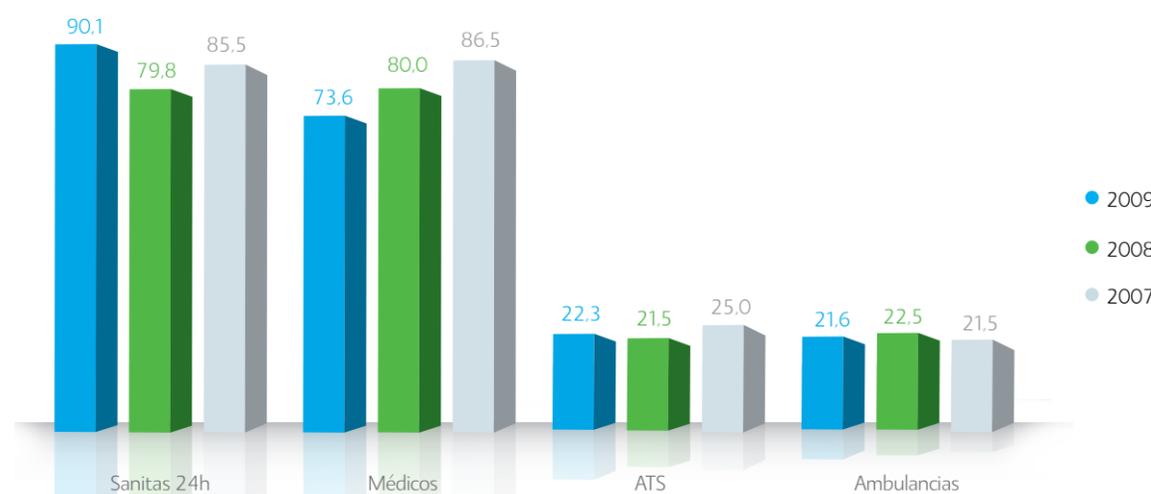
El objetivo en 2010 es continuar siendo un referente del sector en cuanto a innovación y

tecnología, y ofrecer más y mejores servicios *online* a nuestros clientes.

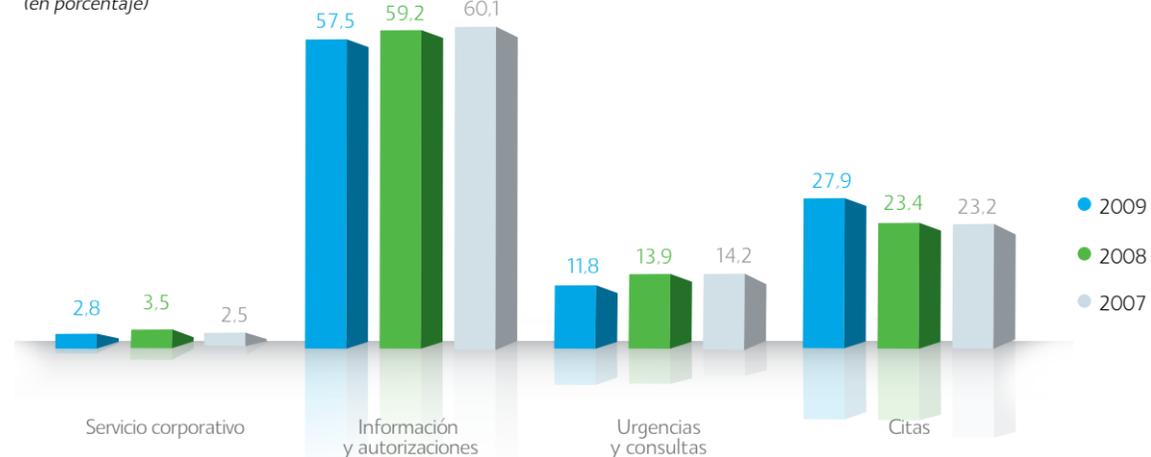
La atención telefónica, más accesible

El número de llamadas gestionadas en 2009 por los servicios telefónicos de Sanitas han crecido un 3,6% respecto al año anterior.

Número de servicios gestionados por el servicio telefónico de urgencias (en miles)



Llamadas gestionadas por el servicio telefónico de Sanitas (en porcentaje)





Prevención de riesgos y protección de la intimidad

Para mantener la confianza de los clientes, Sanitas asume un compromiso esencial: salvaguardar sus datos personales, respetar escrupulosamente su intimidad y protegerles de cualquier eventualidad.

El 57,7% de las llamadas entrantes y salientes gestionadas por el servicio telefónico de Sanitas ha tenido como objetivo la demanda de información y la solicitud de autorizaciones. La petición de cita fue la segunda causa de las llamadas, con un 27,9% del total. Esas últimas se han incrementado durante 2009, por lo que el número de citas concertadas por teléfono ha avanzado un 19,2% respecto al año anterior.

También ha aumentado el uso del servicio telefónico de urgencias, muy vinculado a la preocupación que el desarrollo de la Gripe A tuvo en el último trimestre del año.

Sanitas se ha marcado como objetivo estratégico salvaguardar la intimidad de sus clientes más allá del cumplimiento de las disposiciones legales. De ahí que, junto a las medidas adoptadas para proteger los datos personales, hayamos extremado las precauciones para garantizar la intimidad en nuestros centros.

Este compromiso se traduce en un esfuerzo permanente en dos direcciones: el desarrollo de planes de formación y de campañas informativas para los empleados, por un lado, y la mejora constante de los sistemas y procedimientos dirigidos a controlar el flujo de información, por otro.

Sanitas ha extremado las precauciones para garantizar la intimidad en sus centros

Para comprobar la eficacia de las medidas de seguridad y procedimientos que se adoptan para garantizar la confidencialidad de la información de los clientes, Sanitas somete su proceso de gestión de la información a una auditoría bianual, que tiene carácter obligatorio para aquellas compañías que tratan datos de nivel medio y alto. La última auditoría se realizó en el año 2008 por una consultora externa y comprobaba el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal. Los resultados fueron altamente satisfactorios. El informe auditor destacó el alto compromiso de nuestra compañía por garantizar la confidencialidad de la información con la que trabajamos.

Aun así, a lo largo de 2009, y en cumplimiento de las recomendaciones de la auditoría realizada el año anterior, se ha organizado un mayor número de acciones de formación e información a empleados.

Asimismo, hemos efectuado un análisis de la documentación que utiliza nuestra compañía. Los resultados de este análisis nos han impulsado a realizar una clasificación de la documentación y el establecimiento de procedimientos generales y específicos que deben ser cumplidos por los empleados, con el fin de garantizar la confidencialidad y el trato y custodia adecuados, conforme a la información y los datos que se incluyan en la misma.

Dentro de las políticas de salvaguarda de la intimidad de nuestros pacientes, Sanitas Hospitales cuenta con un sistema

certificado de destrucción y reciclaje de papel, realizado por una empresa subcontratada. Este sistema está instaurado en el Hospital Sanitas La Moraleja y Hospital Sanitas La Zarzuela, así como en todos los centros médicos Milenium multiespecialidad y dentales propios.

➔ Seguridad de la información

Sanitas cuenta con la certificación ISO 27001 de AENOR para la gestión y administración de la seguridad de los sistemas informáticos. Además, somos uno de los socios fundadores de la Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información (ISMS Forum Spain), integrada en ISMS International User Group (IUG). Esta organización, nacida en 2007, es un foro especializado en el que empresas, organismos públicos y privados y profesionales del sector intercambian experiencias y se ponen al día de los últimos avances y desarrollos en materia de seguridad de la información.

➔ Defensa de intereses

Para proteger los derechos de los clientes y velar por la equidad en sus relaciones con la compañía, Sanitas cuenta con la figura del Defensor del Asegurado.



Ha disminuido el número de reclamaciones sobre la atención médica

El mediador entre Sanitas y sus clientes ha atendido 118 reclamaciones en 2009, un 5,6% menos que en el año anterior. Todas fueron tramitadas en el plazo legal previsto. El 25% de sus resoluciones resultaron favorables al cliente, frente al 37% de 2008.

La mayor parte de las reclamaciones estaban relacionadas con subida de primas, bajas a vencimiento y PET-TAC. Sin embargo, disminuyeron las reclamaciones sobre la atención médica.

➔ Evitar el riesgo de infección

Tanto en Sanitas Hospitales como en Sanitas Residencial se han implantado escrupulosas medidas de seguridad que eviten los riesgos derivados de la transmisión de infecciones.

La Comisión de Infecciosos vela por prevenir cualquier posibilidad de contagio. Esta Comisión está integrada por los representantes de los servicios de farmacia, pediatría, medicina preventiva, medicina interna, análisis clínicos, traumatología, UCI, microbiología, supervisión de hospitalización, anestesia, dirección médica, neurocirugía, urología, cirugía cardíaca, ginecología, cirugía general y documentación clínica.

Además, contamos con un Comité de Seguridad Clínica, encargado de aplicar un plan de acciones y seguimiento que revertan en la seguridad del paciente. Entre las medidas adoptadas, se han puesto en marcha procedimientos de aislamiento de pacientes, de lavado de manos y se han mejorado las prácticas y dispositivos relacionados con la terapia intravenosa.

➔ Privacidad e intimidad

Todas las habitaciones de los hospitales de Sanitas son individuales. Los clientes, por tanto, tienen garantizada la máxima intimidad durante su estancia en nuestros centros.

Con el fin de preservar el derecho a la privacidad en los hospitales, nos hemos impuesto unas normas de conducta, recogidas en varios protocolos de actuación: *Información al paciente y consentimiento informado*, *Uniformidad y atención presencial*, y *Gestión de consultas y salas de espera*.

Además, las normas de comportamiento implican:

- No realizar comentarios en público sobre el estado de salud de los pacientes.
- Evitar la exposición de listados, agendas de consulta o letreros con los nombres de las personas hospitalizadas.
- No proporcionar datos sobre el estado de los pacientes a medios de comunicación o a familiares y amigos, sin la autorización expresa de los interesados.
- No facilitar información telefónica, salvo cuando es el único medio de comunicarse con los familiares.
- Tenemos como norma que la información personal de los pacientes no debe usarse para fines distintos de los asistenciales y que sólo las personas autorizadas pueden acceder a las aplicaciones informáticas de trabajo clínico, utilizando una clave de acceso personal e intransferible.

Para el personal sanitario se impone también la obligación de llamar a las puertas de las habitaciones antes de entrar, y extremar el derecho a la intimidad y el respeto al legítimo pudor del paciente en el transcurso de exploraciones, aseos o curas.

Los empleados de la compañía, en el momento de su incorporación al puesto de trabajo, reciben la información necesaria para cumplir con la Ley de Protección de Datos.



Cientes cada vez más satisfechos

Los índices de satisfacción de nuestros clientes aumentan año tras año, en relación directa con los recursos invertidos por Sanitas para ofrecer una atención más completa y eficaz.

Anualmente medimos el nivel de satisfacción de nuestros socios a través de un estudio independiente. En 2009 hemos mejorado los índices. Según el indicador de medición del Grupo Bupa, el 53% de los clientes de Sanitas Seguros considera que reciben un servicio excelente o muy bueno, un porcentaje ligeramente superior al registrado el año anterior.

A la vanguardia en la seguridad quirúrgica

Siguiendo las recomendaciones de la OMS (Organización Mundial de la Salud), y velando por la seguridad de los pacientes, Sanitas ha puesto en marcha en los Hospitales La Zarzuela, La Moraleja y Manises el listado de verificación quirúrgica, que tiene como objetivo garantizar la seguridad de los pacientes que van a ser intervenidos quirúrgicamente mediante controles antes, durante y después de la intervención.

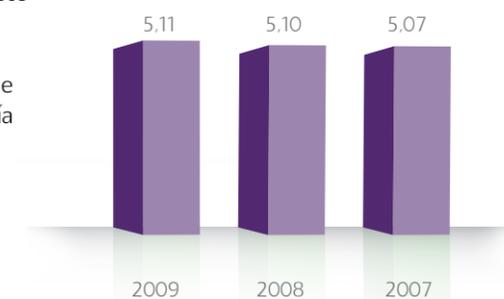
Con esta iniciativa, Sanitas ofrece a los pacientes protección contra efectos adversos relacionados con la asistencia sanitaria. Según el Estudio Nacional de Efectos Adversos realizado en España, la incidencia se sitúa en el 9,3%.

También ha mejorado la satisfacción en nuestros hospitales y centros médicos que reciben un notable alto. De la misma forma, Sanitas Residencial obtiene una alta calificación: 5,11 puntos sobre 7.

Las encuestas realizadas por la Dirección General de Calidad y Atención del Paciente, de la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana ponen de manifiesto que los servicios del Hospital de Manises, gestionado por Sanitas, han superado las expectativas del paciente en un 85,91% de los casos. El 92,25% de ellos recomendaría el centro hospitalario.

Índice de satisfacción de residentes en Sanitas Residencial

Sobre 7 (en porcentaje)
Fuente: elaboración propia



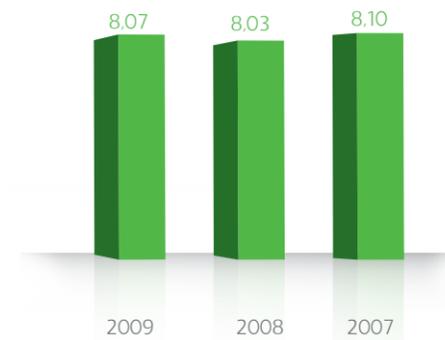
Índice de calidad del servicio de Sanitas Seguros. Porcentaje de clientes que opinan que el servicio de Sanitas Seguros es excelente/muy bueno

(en porcentaje)
Fuente: CFI (Class Fornell International)



Índice de satisfacción de los pacientes de Sanitas Hospitalares

Sobre 10 (en porcentaje)
Fuente: elaboración propia



¿Recomendaría el Hospital de Manises a otros pacientes? (en porcentaje) Fuente: elaboración propia



El segundo de nuestros compromisos: compromiso con la educación para la salud

Nos preocupamos de curar la enfermedad, pero también de enseñar a prevenir los riesgos y de ofrecer propuestas de atención permanente a quienes lo necesitan. A través de Internet y de nuestros programas de salud, Sanitas está comprometida con el cuidado integral de sus clientes.

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

Conscientes de la importancia creciente del deporte dentro de una vida sana y equilibrada y del interés que suscitan estos temas entre el público, Sanitas ha lanzado de la mano del Real Madrid una web especializada en medicina deportiva (www.sanitas.es/RealMadrid)

Entre los portales especializados, destacan:

- www.tuotromedico.com. Es una web líder en información médica en castellano.
- www.quedarmeembarazada.com. Este agregador de noticias ofrece información a aquellas parejas que quieren tener un bebé.

Toda la información sobre medicina deportiva en un solo clic

La nueva página web de los Servicios Médicos del Real Madrid (www.sanitas.es/realmadrid) pone a disposición de los usuarios toda la actualidad sobre el estado físico de los jugadores de fútbol y baloncesto, así como contenidos sobre medicina deportiva.

En www.sanitas.es/realmadrid se pueden encontrar artículos sobre los reconocimientos médicos de los jugadores, guías prácticas sobre diferentes lesiones, reportajes sobre nutrición deportiva y consejos para mejorar el rendimiento o las técnicas de entrenamiento, entre otros.

Una de las principales novedades de la web es el Médico Virtual, que ayuda a los usuarios con sus lesiones deportivas y consultas médicas. Además, los aficionados pueden ver y escuchar archivos de audio y vídeo relacionados con el Real Madrid, compartirlos con otros usuarios y subirlos a sus diferentes cuentas en Yahoo!, Menéame, Wikio o Digg.



Si algo distingue a Sanitas en su compromiso con los clientes es que nuestra compañía va mucho más allá de la imprescindible atención sanitaria. Contamos con servicios y programas de salud específicamente creados para ayudar a los pacientes crónicos, a los que estrenan paternidad y a todos aquellos que desean un plan personalizado para mejorar sus hábitos de vida.

La preocupación de Sanitas por la atención de las enfermedades crónicas se ha materializado en la creación de un servicio pionero para el cuidado de todos los clientes que las padecen.

Sanitas Responde

Sanitas Responde, la primera iniciativa de Health Dialog España en nuestro país, ha atendido casi 20.000 llamadas. Gracias a este servicio de asesoramiento a pacientes con enfermedades crónicas, 2.175 clientes de Sanitas con alguna enfermedad de este tipo han consultado sus dudas, han experimentado la tranquilidad de conocer mejor su enfermedad y aprendido a gestionarla de manera activa.

Sanitas Responde presta este servicio de asesoramiento personalizado de salud a través de una plataforma telefónica atendida ya por 24 profesionales sanitarios, con amplia experiencia en atención primaria, atención especializada, promoción y educación para la salud.

Plan de salud materno infantil, un gran apoyo para los futuros padres

Para todos aquellos que han tomado la decisión de tener un hijo, Sanitas pone a su disposición un programa de asesoramiento con el que recibirán la atención y asistencia necesaria para que puedan dar, con toda confianza y seguridad, sus primeros pasos como padres.



Más de 2.000 clientes gestionan ya su enfermedad crónica de manera activa



Nos acercamos a los jóvenes a través de las redes sociales

Las redes sociales se han convertido en imprescindibles en la comunicación con los clientes más jóvenes. Por ello, Sanitas ha apostado por mantener una presencia activa en las más importantes.

Destaca en este ámbito el proyecto de "Dieta Saludable-Sanitas te ayuda a adelgazar" lanzado en Facebook y Twitter. Su objetivo es concienciar sobre las ventajas de una dieta saludable y ayudar a las personas preocupadas por su peso. Se ofrecen consejos útiles y un consultorio que responde a las dudas que los usuarios puedan plantearse.

Este programa se desarrolla en tres ciudades: Madrid (Milenium Centro Médico Costa Rica, Hospital Sanitas La Zarzuela y Hospital Sanitas La Moraleja), Valencia (Milenium Centro Médico Valencia) y Sevilla (Milenium Centro Médico La Buhaira).

El Plan consta de dos fases diferenciadas: antes y después del nacimiento del bebé.

En la primera, Tus primeros pasos, ayudamos a los futuros papás a hacer frente a sus inquietudes y a sus dudas, y les ofrecemos desde las clases de preparación al parto, hasta la posibilidad de guardar la primera ecografía de su bebé.

En la segunda fase, Sus primeros pasos, facilitamos a los nuevos padres la ayuda necesaria para los cuidados del bebé. Para ello contamos con una Escuela de padres, donde aprender a afrontar esos primeros meses de vida con el niño. Además, disponemos de clases de recuperación del parto.

➔ Un Plan de Salud totalmente personalizado

También es objetivo de Sanitas promover los hábitos de salud entre los ciudadanos y, específicamente, entre nuestros clientes. El Plan de salud personalizado responde a esta inquietud. Desde su lanzamiento a finales de 2007, más de 18.162 personas participan en el programa, que constituye la primera iniciativa de este tipo que se desarrolla en la sanidad privada.

A través de un cuestionario sobre los hábitos de vida, basado en cinco pilares: dieta, ejercicio, estrés, descanso y hábitos mejorables, el cliente recibe de forma gratuita un diagnóstico totalmente personalizado y unos cuadernos con consejos y cuidados específicos.

El Plan de salud personalizado de Sanitas fue premiado en 2008 en los PIXI (Printing Innovation with Xerox Imaging) Awards como una de las mejores acciones de marketing directo del año a nivel mundial. Actualmente trabajamos para su lanzamiento online.

Pioneros en el protocolo de atención al ictus

Sanitas es la primera compañía que gestiona e implanta en España un protocolo de asistencia al ictus para los pacientes que sufren un accidente cerebrovascular agudo. Con esta iniciativa, se amplía la cobertura médica para tratar esta enfermedad, que constituye la segunda causa de mortalidad en España.

La compañía ha establecido su propio Protocolo de gestión. Para llevarlo a cabo cuenta con una Unidad de ictus, situada en el Sanatorio de Nuestra Señora del Rosario, y con dos equipos especializados en los dos hospitales propios que Sanitas posee en Madrid. Precisamente es en Sanitas La Zarzuela y Sanitas La Moraleja donde se establecen y coordinan los protocolos asistenciales en fase aguda.

Además, se ha dispuesto un *call center* propio de recepción de llamadas urgentes las 24 horas del día para una primera valoración médica, un equipo propio de médicos de urgencia a domicilio para realizar traslados y una red propia de ambulancias, algunas de ellas medicalizadas.

Todos estos equipos cumplen con los requisitos marcados por el Protocolo de consenso para la atención al ictus en fase aguda de la Comunidad de Madrid.

7. Un gran equipo

Detrás de la marca Sanitas, de sus servicios y de sus productos están el esfuerzo y la dedicación de miles de empleados. Personas excelentes que día a día contribuyen desde sus puestos de trabajo al crecimiento de la compañía y a consolidar su futuro desarrollo. Ponemos todos los medios para que, en un clima de compromiso y confianza mutua, los empleados desplieguen todo su potencial personal y profesional. Sanitas ofrece a sus empleados un horizonte de estabilidad laboral, beneficios sociales y fórmulas para la conciliación de la vida laboral y familiar. Todo ello en un marco de respeto a la diversidad y a la igualdad de oportunidades.



Más de
200
empleados se benefician del programa Sanitas Movilidad



81,5%
de presencia femenina en nuestras plantillas



85,2%
de los empleados se muestran satisfechos de su pertenencia a la compañía



Hemos creado 1.233 nuevos puestos de trabajo



Hemos superado en un **48,87%** nuestro objetivo de ahorro en las compras



Más del **92%** de los empleados tienen contrato indefinido



93.000 horas de formación



Hemos reducido el número de contratos temporales

Somos creadores de empleo

Sanitas ha seguido creando puestos de trabajo. Hoy 6.518 personas trabajan en las distintas áreas de negocio de la compañía, lo que significa un 23,3% más que el año anterior.

Nuestra compañía se ha comportado como un creador de empleo neto. Un total de 1.233 nuevos empleados han entrado a formar parte de Sanitas.

De las nuevas incorporaciones, 836 corresponden a los empleados del nuevo Hospital de Manises. Del resto, 204 han engrosado la plantilla de Sanitas Seguros, 74 la de Sanitas Hospitales, 106 han pasado a formar parte de Sanitas Residencial y 13 conforman el inicial equipo de Health Dialog España.

Nuestras plantillas se caracterizan por su fidelidad a la empresa. Muestra de ello son las reducidas tasas anuales de rotación existentes, muy por debajo de los valores registrados en años precedentes e inferiores a los promedios de sus respectivos sectores. Así, en Sanitas Seguros y en Sanitas Hospitales se ha reducido en más de dos puntos respecto al año anterior. Con todo, el mayor descenso en la tasa de rotación se ha registrado en Sanitas Residencial, que ha pasado del 31,5% al 17,8%, lo que supone una reducción del 43,49%.

En 2009, Sanitas ha sido reconocida en la II Edición de los Galardones Sello Social del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón por ser una de las compañías que cuentan con políticas destacadas de responsabilidad corporativa y empleo de calidad.

Sanitas Seguros*	2009	2008	2007
Empleados (en número)	1.248	1.044	953
Productividad (facturación en miles de euros/empleado)	836,1	939,2	949,8
Impacto económico: costes de personal (millones de euros)	58,1	50,9	52,9
Generación de empleo neto (en número)	204	91	71
Tasa anual de rotación (en porcentaje)	4,7%	7,2%	7,4%
Tasa de absentismo (en porcentaje)	3,2%	0,3%	3,2%

*Incluye: Sanitas Seguros, Sanitas Inversiones, Sanitas Diversificación, Grupo Bupa Sanitas y Sanitas Welcome.

Sanitas Hospitales	2009	2008	2007
Empleados (en número)*	1.436	1.362	1.124
Productividad (facturación en miles de euros/empleado)	107,2	103,8	103,2
Impacto económico: costes de personal (millones de euros)	58,2	48,8	36,0
Generación de empleo neto (en número)	74	238	111
Tasa anual de rotación (en porcentaje)	8,2%	10,3%	14,1%
Tasa de absentismo (en porcentaje)	4,0%	4,1%	4,8%
Índice de satisfacción (en porcentaje)	71,2%	71,3%	64,8%

(*) No incluye a los empleados interinos.

Sanitas Residencial	2009	2008	2007
Empleados (en número)	2.985	2.879	2.716
Productividad (facturación en miles de euros/empleado)	32,9	32,5	30,5
Impacto económico: costes de personal (millones de euros)	57,5	50,6	39,9
Generación de empleo neto (en número)	106	163	193
Tasa anual de rotación (en porcentaje)	17,8%	31,5%	32,0%
Tasa de absentismo (en porcentaje)	5,0%	6,1%	6,0%
Índice de satisfacción (en porcentaje)	78,0%	77,8%	72,1%





Estabilidad laboral y empleo de calidad

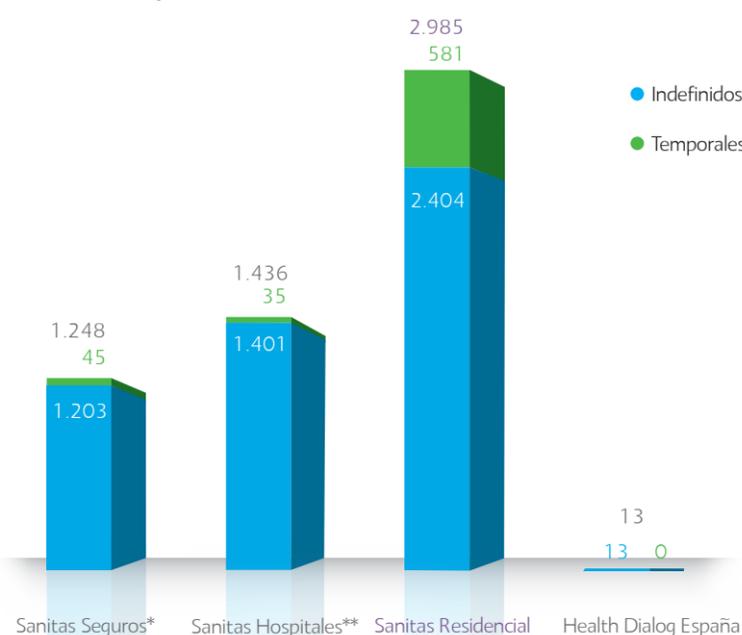
Sanitas ofrece a sus empleados un horizonte de estabilidad laboral y de desarrollo personal y profesional. Casi el 87% de la plantilla tiene contrato indefinido y disfruta de beneficios sociales y de posibilidades de formación permanente. Por ello, está considerada como una de las mejores empresas para trabajar.

Empleo de calidad

Sanitas está comprometida con la creación de empleo de calidad. Incrementamos la contratación indefinida y reducimos el número de trabajadores contratados con carácter temporal.

Plantilla por sociedad y por tipo de contrato en 2009

(número de trabajadores)



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

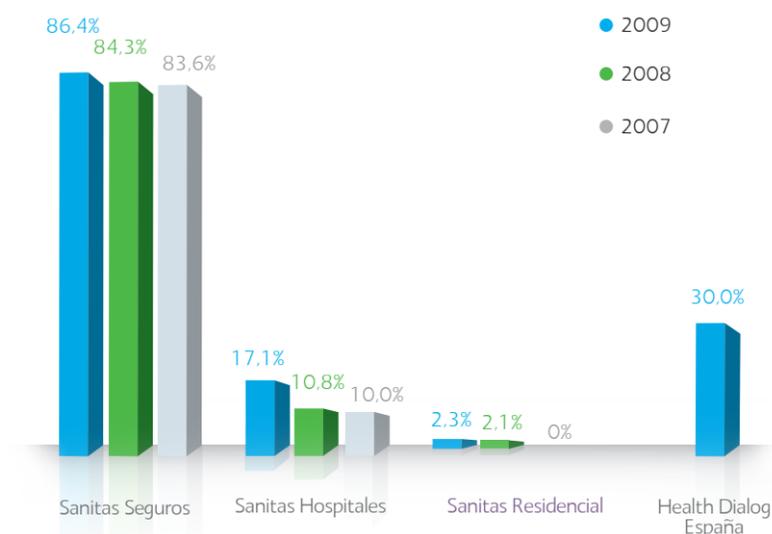
** No incluye empleados interinos.

Una retribución basada en objetivos

Un porcentaje importante de los empleados de Sanitas recibe una parte de su retribución en función de los resultados individuales conseguidos. Durante 2009, la retribución variable ha ganado peso dentro del conjunto de las remuneraciones de nuestros equipos.

En Sanitas Residencial, el sistema se aplicó también a los miembros del comité de dirección, que tienen marcados objetivos individuales que miden su desempeño.

Empleados que reciben retribución variable



Sanitas ofrece a sus empleados un horizonte de desarrollo personal y profesional



En todas las áreas de Sanitas se garantiza el derecho de los empleados a asociarse

➔ Convenios colectivos

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

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.

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

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

➔ Beneficios sociales

Todos los empleados disfrutan de un amplio y variado programa de beneficios sociales que constituyen una forma más de compensación, capaz de retener y motivar a las plantillas.

Póliza de asistencia sanitaria	<p>Sanitas Seguros, Sanitas Diversificación y Grupo Bupa Sanitas Toda la plantilla cuenta con la póliza de asistencia sanitaria Sanitas Multi para el empleado, su cónyuge e hijos menores.</p> <p>Sanitas Hospitales. Los empleados indefinidos con antigüedad mínima de un año disponen de la póliza de asistencia sanitaria Sanitas Multi.</p>
Ayudas en comida	<p>Sanitas Seguros, Sanitas Diversificación, Grupo Bupa Sanitas, Sanitas Welcome y Health Dialog España. Todos los empleados que trabajan en jornada completa y partida reciben una ayuda para comida de lunes a jueves (los viernes no se trabaja por las tardes). La ayuda queda interrumpida entre el 15 de junio y el 15 de septiembre, con motivo del establecimiento de la jornada continua.</p> <p>Sanitas Hospitales. Los empleados con jornada partida reciben una ayuda por día laborable, en forma de cheques restaurante o a través del sistema biométrico implantado en 2007 en la sede de Sanitas.</p> <p>Sanitas Residencial. Precios subvencionados en el comedor de empresa para empleados con turnos de 12 horas en Sanitas Residencial Les Corts (Sant Cugat) y para algunos empleados de Sanitas Residencial Altanova.</p>
Seguro de vida	<p>Sanitas Seguros, Sanitas Diversificación, Grupo Bupa Sanitas, Sanitas Welcome y Health Dialog España. Los empleados tienen un seguro de vida y accidentes equivalente a una anualidad de su salario fijo, que se duplica en caso de fallecimiento debido a accidente.</p>
Complemento en caso de incapacidad temporal	<p>Sanitas Seguros, Sanitas Diversificación y Grupo Bupa Sanitas Prestación del 100% de la retribución fija en situación de incapacidad temporal.</p> <p>Sanitas Hospitales Prestación del 100% de la retribución fija en situación de incapacidad temporal para empleados de centros de fuera de Madrid. En Madrid, prestación del 100% de la retribución fija durante el primer mes en caso de hospitalización o intervención quirúrgica.</p>
Planes de pensiones	<p>Sanitas Seguros Todos los empleados con antigüedad mínima de un año pueden optar a un plan de pensiones. La compañía aporta 337,58 euros, mientras que el empleado lo hace con 33,76 euros.</p> <p>Sanitas Residencial Prestaciones complementarias en situación de incapacidad temporal establecidas en los diferentes convenios colectivos.</p>



Una de las mejores empresas para trabajar

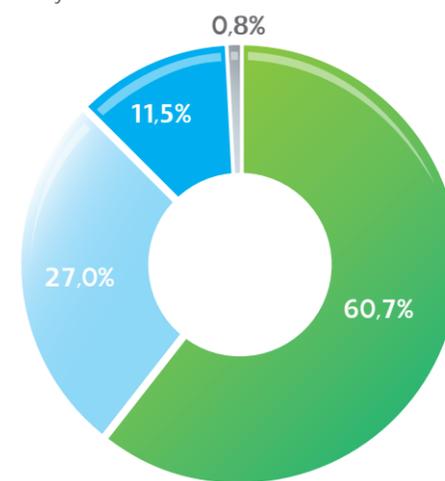
Sanitas está considerada como una de las mejores empresas para trabajar en España, según los distintos *rankings* que se elaboran en nuestro país.

El *ranking* MERCO Personas 2009, realizado por Villafañe y Asociados, nos considera la compañía con mejor reputación en el área de la asistencia sanitaria y la segunda en el sector de seguros. El elaborado por *Actualidad Económica* en 2009 reconoce a Sanitas como una de Las Mejores Empresas Para Trabajar, ocupando el puesto número 14. Por su parte, Best Workplaces 2009 nos sitúa como la cuarta mejor empresa de España entre las empresas de más de 1.000 empleados, y nos destaca como la compañía de asistencia sanitaria más valorada por sus empleados en el listado general.

Salario con ventajas fiscales

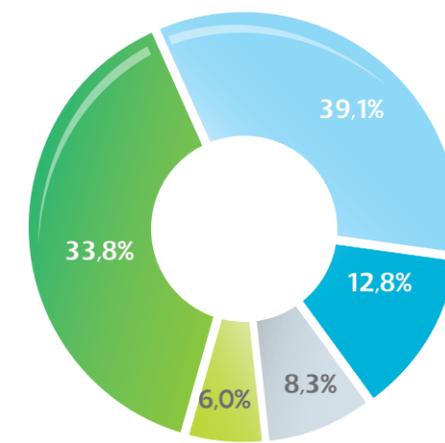
Los empleados pueden acogerse al sistema de retribución flexible Retriflex. Esta fórmula aporta ventajas fiscales en los gastos relacionados con la adquisición de equipamientos informáticos, guardería, alquiler de vivienda, cheques restaurante y formación.

Participación por unidades de negocio
(en porcentaje)



● Sanitas Hospitales ● Sanitas Residencial
● Sanitas Seguros ● Sanitas Welcome

Elementos seleccionados por los empleados
(en porcentaje)



● Equipos informáticos ● Alquiler de vivienda
● Formación ● Guardería
● Cheques restaurante

Hemos lanzado un programa de liderazgo para ayudar a nuestros directivos en la gestión de las personas que componen sus equipos

Aumentan la formación y la satisfacción

La formación es la base para el desarrollo profesional. Hemos incrementado las horas destinadas a ampliar la capacitación de nuestros equipos, con independencia de su categoría profesional. Nuestro objetivo es que puedan mejorar sus conocimientos y desarrollar su trabajo con productividad y eficacia en beneficio de nuestros clientes.

Los cursos de formación llegan a todas las empresas del Grupo. Durante 2009, se han desarrollado en conjunto más de 93.000 horas de formación, un 10,6% más que el año anterior, adaptadas a las necesidades específicas de cada grupo profesional de cada una de las compañías.

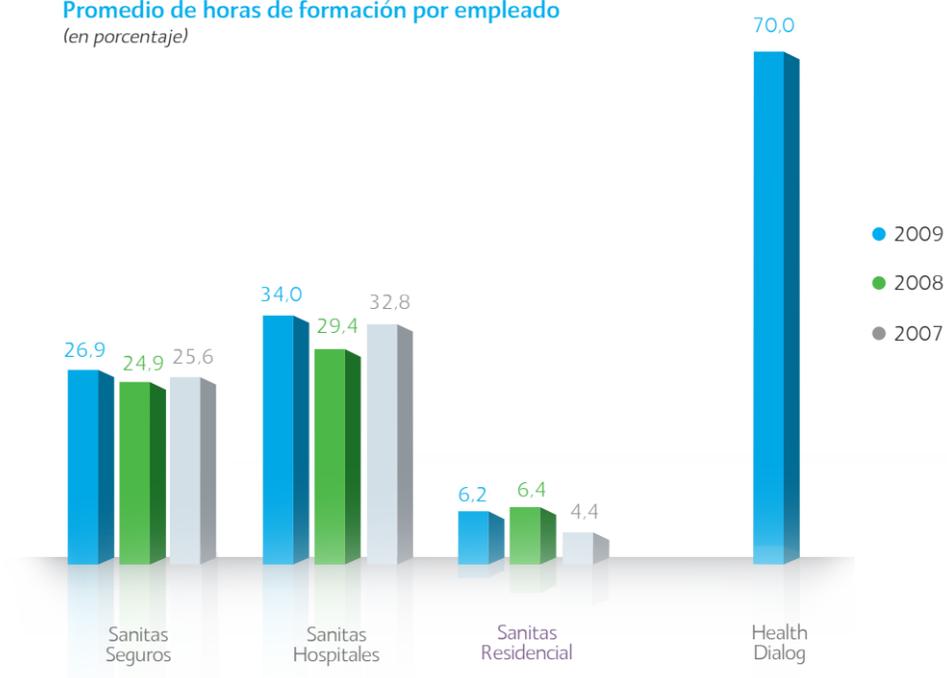
➔ Buscamos la optimización profesional

En 2009 Sanitas ha desarrollado acciones de formación y desarrollo dirigidos a mejorar la capacidad profesional de nuestros empleados. A su vez, el lanzamiento de nuevas empresas y servicios ha requerido formación especializada para optimizar el rendimiento de las nuevas incorporaciones a estos negocios.

- En Sanitas Welcome, Health Dialog España y Sanitas Emisión, las tres nuevas iniciativas de negocio que hemos lanzado este año, sus empleados han participado en programas de acogida especializados para ayudarles a una rápida y efectiva adaptación a sus nuevos puestos.

- Continuamos nuestro programa de perfeccionamiento comercial. En los últimos dos años nuestra Escuela de Ventas ha realizado 80 sesiones, en las que han participado 776 empleados. Los resultados del programa han demostrado la capacidad de nuestros empleados y la rentabilidad de nuestra inversión.

Promedio de horas de formación por empleado (en porcentaje)



Número total de horas de formación por categoría de empleado en Sanitas Seguros

	2009	2008
Dirección	1.213	1.555
Mandos intermedios	4.051	3.664
Técnicos	7.416	6.677
Comercial	10.768	10.199
Administrativos	2.990	3.893
Total	26.438	25.989

Número total de horas de formación por categoría de empleado en Sanitas Hospitales

	2009	2008
Dirección (*)	1.040	2.528
TER (técnico de rayos)	139	1.816
Médicos (**)	9.664	10.851
DUE	10.380	5.410
Supervisores	1.621	1.949
Auxiliares de clínica	19.720	7.362
Higienistas	538	366
Matronas	103	15
Farmacia	51	140
Celadores	1.242	4.857
Otros (***)	4.264	4.737
Total	48.762	40.035

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

Número total de horas de formación por categoría de empleado en Sanitas Residencial	2009	2008
Técnicos	5.552	8.688
Cuidadores	6.992	5.412
Otros	5.997	4.306
Total	18.541	18.406

• Sanitas ha lanzado en 2009 el programa de liderazgo 'Leading One Life'. Se trata de una adaptación de un programa del Grupo Bupa, que tiene como objetivo ayudar a nuestros directivos en la gestión de las personas que componen sus equipos. Por su parte, Sanitas Residencial ha puesto a disposición de los empleados nueve cursos de mejora de las capacidades profesionales al servicio de los mayores y de la operatividad en el desempeño de sus funciones. Los programas han tratado sobre los siguientes aspectos:

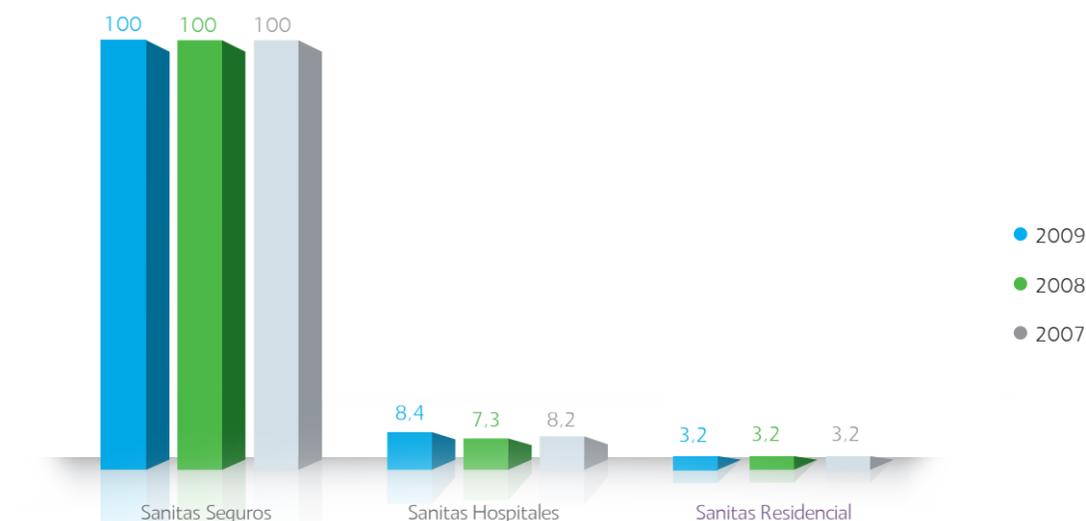
- Síntomas conductuales y psicológicos de las demencias.
- Técnicas de rehabilitación para pacientes geriátricos.
- Curso de calidad en la atención al cliente.

- Habilidades de comunicación y gestión de quejas y reclamaciones.
- Método Dotte.
 - Curso de autoprotección en violencias y agresiones físicas.
 - Habilidades de relación y trabajo en equipo para personal sanitario geriátrico.
 - Prevención de úlceras.
 - Primeros auxilios.
 - Resolución de conflictos.
 - Cuidados higiénicos en el residente.
 - Preparación al duelo y acompañamiento a la muerte.
 - Curso de directores de servicios sociales.
 - Curso práctico de higiene postural-ergonomía y puesta en forma.
 - Curso de capacitación para el desempeño de funciones preventivas de nivel básico.
 - Curso de extinción de incendios.
 - Manipulador de alimentos.
 - Formación Mileplus (farmacia, calendarios, administración personal, resiplus asistencial).

➔ Capacitación y promoción

Sanitas mide el desempeño y la capacitación de sus empleados mediante la evaluación de su rendimiento. Ello nos permite identificar, retener y desarrollar el talento interno y ofrecer continuas oportunidades para la promoción profesional.

Empleados que reciben evaluaciones del desempeño (en porcentaje)



➔ La opinión del empleado importa

Una comunicación fluida y la participación de los empleados en la gestión de la compañía son claves para conseguir los rendimientos esperados. En 2009 se han empleado diferentes fórmulas para favorecer el intercambio de opiniones.

• **Programa Juntos 2009.** Una vez al mes, cada miembro del comité de dirección se reúne con un grupo de empleados para intercambiar impresiones sobre el plan estratégico de la compañía e informarles sobre resultados y objetivos. En estas sesiones se responde a las dudas y preocupaciones que los empleados manifiestan. El objetivo de estas reuniones es acercar a la dirección de cada área la realidad y las preocupaciones de sus clientes internos, comunicar las líneas estratégicas, proyectos y retos de cada dirección, y sistematizar un modelo de información ascendente, directo y cercano.

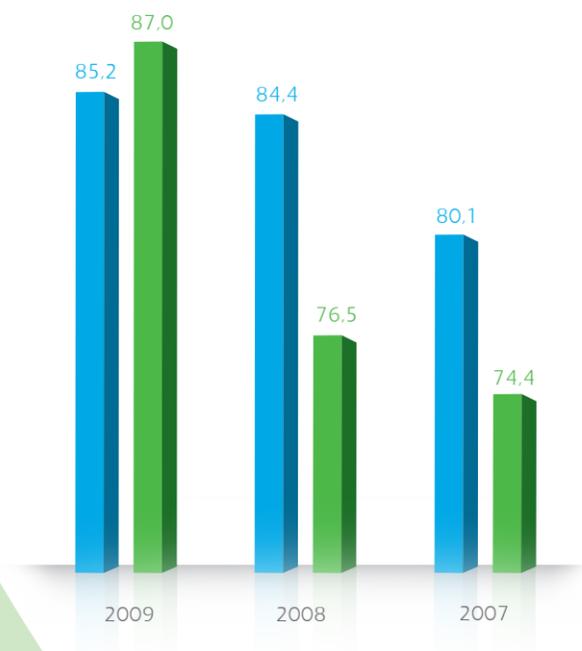
A lo largo del año, han participado en distintas sesiones 539 empleados de Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y Sanitas Residencial.

• **Comunicaciones en caso de cambios organizativos.** Los cambios relevantes y de tipo organizativo se dan a conocer en las sesiones periódicas a las que asisten todos los mandos intermedios de la compañía, que tienen la responsabilidad de difundirlos a la totalidad de la plantilla. Las modificaciones que afectan de forma significativa a alguna de las áreas se comunican en las reuniones periódicas que se mantienen con el comité de empresa.

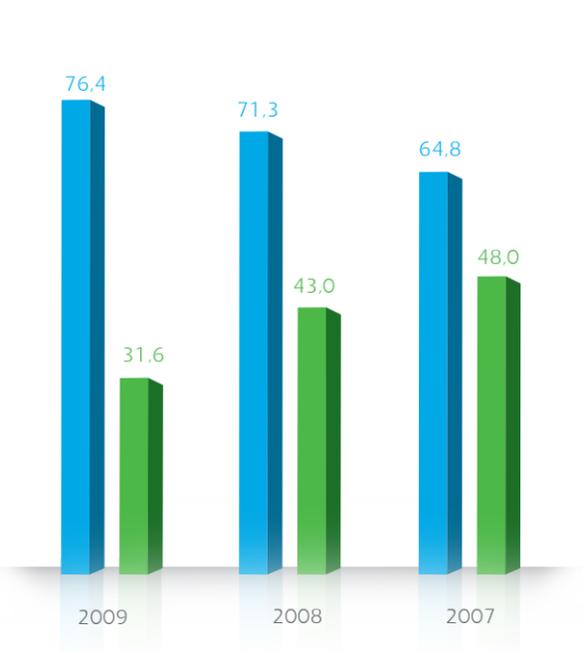
El mejor ambiente de trabajo

Sanitas es una buena empresa para trabajar. La encuesta sobre clima laboral que se realiza refleja el excelente ambiente laboral que se ha vivido en 2009 en todas las sociedades del Grupo. En el conjunto de las plantillas del Grupo, el 85,2% de los empleados se muestra satisfecho de su pertenencia a la compañía, casi nueve puntos por encima de los resultados alcanzados en el año anterior. En Sanitas Hospitales y en Sanitas Residencial, que elaboran sus propias encuestas, los índices de satisfacción han sido también muy elevados, situándose en el 76,4 y el 78%, respectivamente.

Satisfacción de los empleados del Grupo Sanitas
(en porcentaje)



Satisfacción de los empleados de Sanitas Hospitales
(en porcentaje)



Satisfacción de los empleados de Sanitas Residencial
(en porcentaje)



● Índice de satisfacción
● Índice de participación

Un entorno laboral seguro

La seguridad de nuestros empleados en el desarrollo de sus funciones es para Sanitas una prioridad. Por ello, junto al estricto cumplimiento de la legislación vigente, evitamos los accidentes, las lesiones y las enfermedades profesionales a través de la vigilancia de la salud, la formación y la gestión preventiva de riesgos.

Sanitas planifica periódicamente las actividades de prevención conforme a las exigencias contenidas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el Reglamento de los Servicios de Prevención y el resto de disposiciones legales vigentes. Además, estas actividades han quedado incluidas en nuestros sistemas de gestión para asegurar la plena implicación de todos los niveles directivos.

El Comité de seguridad y salud laboral de Sanitas Seguros da cobertura al 100% de la plantilla. Con la participación de cuatro representantes de la empresa y cuatro representantes legales de los trabajadores, este comité garantiza el análisis continuo de riesgos, la atención de las sugerencias, la puesta en práctica de medidas y el seguimiento y control de la planificación preventiva.

Audelco, compañía auditora de riesgos laborales, renovó la certificación de la adecuación del Sistema de prevención de riesgos laborales de Sanitas. Esta certificación tiene vigencia hasta 2010.

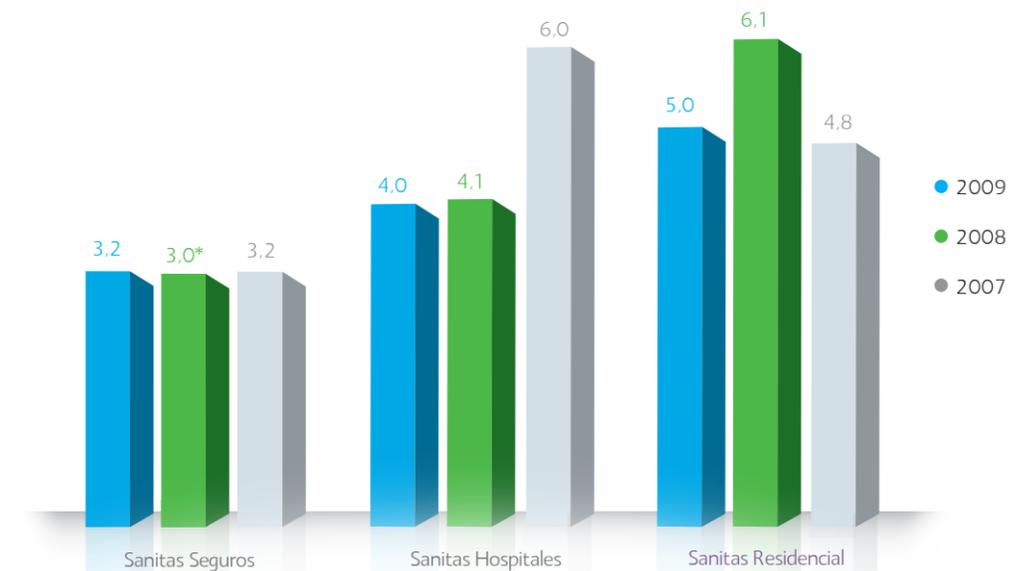
Por lo que respecta a Sanitas Hospitales, cuenta con dos comités de seguridad y salud laboral. Uno de ellos es el Comité del Hospital Sanitas La Moraleja y Milenium Centro Médico Nicasio Gallego; otro es el Comité de seguridad y salud laboral del Hospital Sanitas La Zarzuela. Ambos están compuestos por tres representantes de la empresa y otros tres de los trabajadores. Además, está en proyecto crear un comité intercentros.

Audelco también certificó la idoneidad del Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales de Sanitas Hospitales en julio de 2008, con vigencia hasta el mismo mes del año 2010.

Sanitas Residencial, por su parte, cuenta con un Comité de seguridad y salud laboral en cada uno de sus centros. La última auditoría de prevención de riesgos laborales en Sanitas Residencial, realizada por Audelco en 2007 y todavía vigente, obtuvo un resultado satisfactorio.

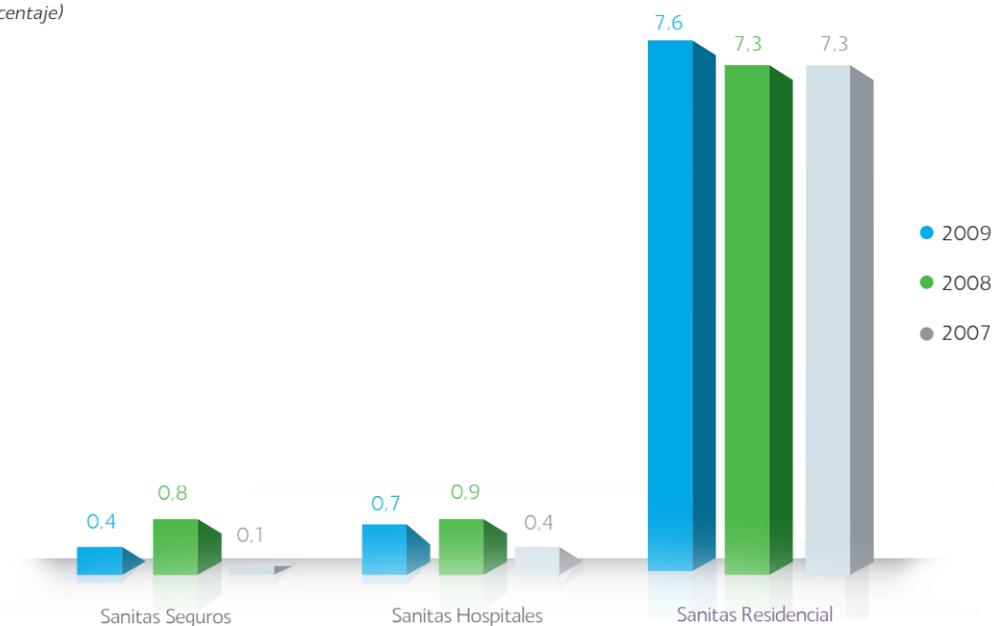


Tasa de absentismo en Sanitas
(en porcentaje)

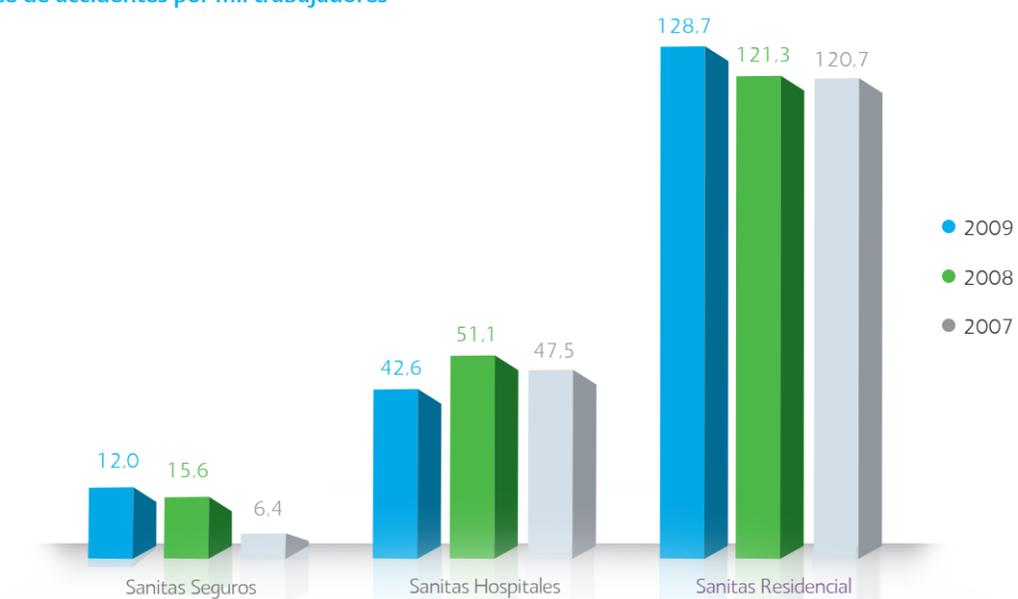


(*) Debido a un recálculo de la tasa de absentismo en el que se ha incluido la baja por enfermedad, la cifra referente a 2008 difiere a la reportada en el Informe Anual de 2008

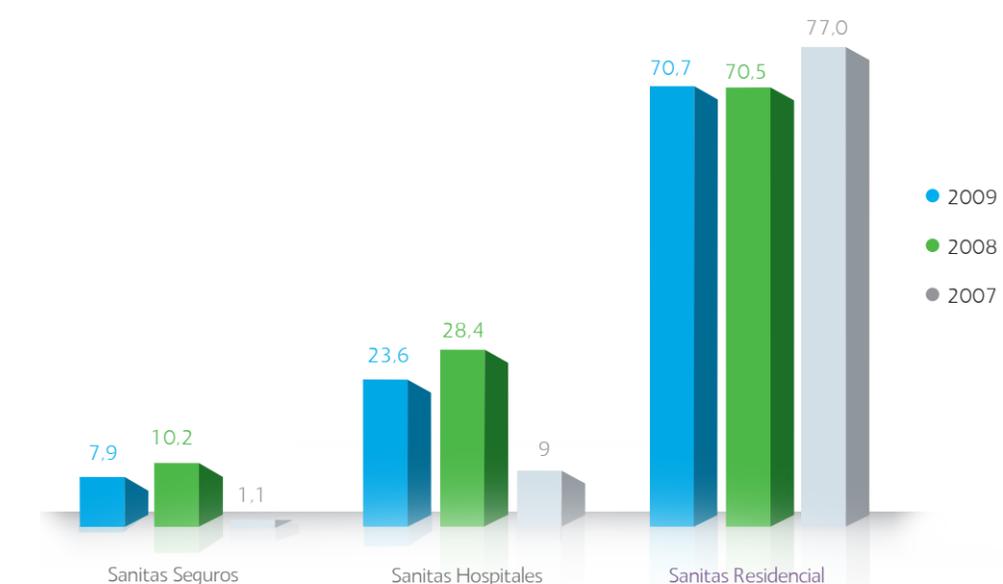
Índice de gravedad. Índice de daños laborales
(en porcentaje)



Tasa de incidencia en Sanitas
Índice de accidentes por mil trabajadores



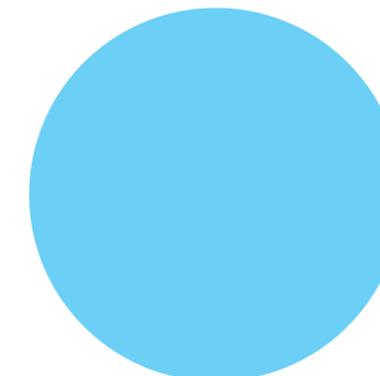
Índice de frecuencia. Tasa de días perdidos con bajas arrastradas
(en base 100)



➔ **Vigilamos la salud de los empleados**

Sanitas vigila con carácter periódico el estado de salud de sus empleados en función de los riesgos inherentes al puesto

de trabajo desempeñado. Las principales líneas de actuación son las siguientes:



Principales líneas	Acciones realizadas
<p>Exámenes específicos de salud. De forma periódica a todos los trabajadores. Y según criterio del servicio médico, bien cuando se produce un cambio de trabajo o bien en las condiciones del mismo.</p>	<p>Sanitas Seguros</p> <ul style="list-style-type: none"> • 309 exámenes iniciales/cuestionarios de salud • 3.487 asistencias en consulta <p>Sanitas Hospitales</p> <ul style="list-style-type: none"> • 420 reconocimientos médicos, con protocolos específicos por puesto de trabajo • 219 informes serológicos <p>Sanitas Residencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiene contratados exámenes específicos de salud para el 100% de su plantilla, los realicen o no
<p>Vacunaciones</p>	<p>Sanitas Seguros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antitetánica: 6 • Hepatitis: 5 • Antigripal: 111 • Otras vacunas: 2 <p>Sanitas Hospitales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gripe estacional: 140 • Gripe A: 74 • Hepatitis A: 90 • Hepatitis B: 54 • Tétanos difteria: 102 • Rubeola: 5 <p>Sanitas Residencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hepatitis B • Antitetánica
<p>Vigilancia epidemiológica. Dirigida a evaluar las causas y la tendencia de la siniestralidad laboral y otras contingencias comunes.</p>	<p>Seguros, Hospitales y Residencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de bajas por incapacidad temporal y accidentes laborales
<p>Campañas de donación de sangre</p>	<p>Sanitas Seguros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celebra todos los años al menos una campaña de donación en colaboración con Cruz Roja
<p>Vacunas antialérgicas</p>	<p>Sanitas Seguros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vacunaciones: 3
<p>Campañas informativas</p>	<p>Sanitas Seguros</p> <ul style="list-style-type: none"> • La intranet cuenta con una sección fija con consejos de salud y se han publicado además 28 nuevas comunicaciones informativas <p>Sanitas Hospitales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de CD Welcome Pack que contiene fichas informativas de riesgos y consentimiento médico, en función del puesto a las nuevas incorporaciones • Difusión a través de la intranet de los procedimientos y plan de prevención • Campaña informativa sobre la Gripe A • Información sobre reconocimientos médicos, vacunación colgados en los tabloneros de anuncios de los hospitales

Ergonomía y psicología.

Sanitas Seguros

- Realización de 24 estudios sobre diferentes puestos de trabajo para dotación de material ergonómico
- Se ha facilitado material ergonómico a los empleados que lo solicitan y/o necesitan para la prevención del síndrome del túnel carpiano

Sanitas Hospitales

- A demanda, y tras evaluación de las necesidades, se ha entregado material ergonómico, como reposapiés, alza-pantallas, sillas, etc.
- En la evaluación de todos los puestos de trabajo se han tenido en cuenta los riesgos ergonómicos
- Elaboración de informes ergonómicos del puesto de higienista dental en cuatro centros dentales (Isaac Peral, Mediterráneo, Colombia y Sanchinarro)

Sanitas Residencial

- Los empleados que utilizan regularmente el ordenador tienen pantallas planas, así como material ergonómico (reposapiés, reposamuñecas, atriles...)
- Formación continuada de reciclaje en manutención de residentes y utilización de grúas

Formación.

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

Sanitas Seguros

- 82 horas formación en emergencias y prevención de incendios para 41 trabajadores
- 640 horas de formación (taller de espalda) para 320 trabajadores
- 24 horas de formación (manejo manual de cargas) para 12 trabajadores
- 1.898,5 horas de formación *online* para 589 trabajadores
- 81 horas de formación (cuadernillos formativos sobre riesgos de oficinas) para 81 trabajadores
- 81 horas de formación (cuadernillos formativos sobre emergencias) para 81 trabajadores

Sanitas Hospitales

- Formación presencial de PRL por puestos y emergencias. Cursos de 1,5 h. de duración para 346 trabajadores
- Formación *online* de PRL por puestos y emergencias. Cursos de 1,5 h. de duración para 246 trabajadores
- Formación presencial teórico-práctica de manipulación de enfermos para trabajadores del Hospital Sanitas La Zarzuela. Curso de 1,5 h. de duración, con una asistencia de 15 trabajadores
- Formación presencial teórica en emergencias para los miembros de los equipos de emergencia del Milenium Centro Médico Costa Rica. Curso de 1,5 h. de duración para 22 trabajadores
- Curso básico de PRL 50 horas: 20 trabajadores de hospitales y a todos los directores de los centros médicos y centros dentales
- Curso teórico-práctico de trabajos en altura para el personal de mantenimiento del Hospital Sanitas La Moraleja y del Hospital Sanitas La Zarzuela. Curso con una duración de 6 horas para 13 trabajadores
- Entrega de manuales formativos por puesto y emergencias a 526 nuevas incorporaciones

Sanitas Residencial

- Reciclaje en formación teórico-práctica en manipulación de extintores y bocas de incendio equipada (BIES), simulacros, etc.
- Manutención de residentes, situaciones de emergencia y curso de pantallas de visualización de datos
- Formación en riesgo químico y riesgo biológico

Configuración general de centros de trabajo.

Sanitas Seguros

- En la sede central de Sanitas el diseño, la vegetación, la luz natural y los materiales reciclables utilizados en su construcción proporcionan un mayor bienestar
- Amplios espacios, alta tecnología, gimnasio abierto 12 horas al día y zonas comunes de descanso, así como un restaurante con menús revisados por asesores nutricionales



Sanitas Smile

Los hábitos saludables llegan al empleado

En su apuesta por mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, Sanitas ha puesto en marcha el programa 'Sanitas Smile', un proyecto piloto que ha comenzado a implantarse en la sede central de la compañía, y que el próximo año se hará extensivo a los clientes corporativos, a través de un producto personalizado.

Este plan tiene como principal objetivo conseguir una visión global de la salud de los empleados, tomando como referencia los parámetros de descanso, ejercicio, dieta, estrés y hábitos mejorables. Con él, Sanitas pretende ofrecerles medidas concretas que mejoren su estado físico.

Entre otras iniciativas del programa, el comedor de la sede ha aumentado la oferta de fruta, para fomentar una alimentación rica en vitaminas, ha establecido 'Los martes sin ascensor', con el objetivo de que los trabajadores vayan abandonando la vida sedentaria y mejoren su circulación sanguínea.

Además, ha preparado una tabla de ejercicios para realizar durante las vacaciones de verano y ha promovido el abandono del tabaco a través de una terapia fotónica.

Proveedores: calidad garantizada

Excelencia en el suministro y compromiso con los objetivos del Grupo. Sobre estas bases se asienta la labor de los proveedores de Sanitas. Nos apoyamos en los mejores profesionales y en las empresas que pueden ayudarnos a alcanzar los máximos estándares de calidad, especialmente en aquellas que cuentan con Certificado ISO. A todas ellas ofrecemos transparencia y objetividad.

➔ Más gasto

En 2009 Sanitas ha destinado, en conjunto, 150,3 millones de euros al aprovisionamiento y contratación de servicios externos. Esta cifra supone un incremento del 2,9% respecto al gasto realizado el año anterior.

Sanitas Seguros	2009	2008	2007
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros) (*)	56,9	58,8	57,5
Contratos pagados en conformidad	98,0%	98,0%	98,0%
Proveedores certificados según ISO 9001	45,3%	55,0%	54,0%
Proveedores certificados según ISO 14001	26,4%	21,9%	14,0%

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

Sanitas Hospitales	2009	2008	2007
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros) (*)	45,9	53,4	39,1
Contratos pagados en conformidad	99,0%	99,0%	99,0%
Proveedores certificados según ISO 9001	65,6%	72,1%	87,0%
Proveedores certificados según ISO 14001	54,4%	41,1%	45,0%

(*) Incluye aprovisionamientos, mantenimiento de equipos, gasto en marketing y otros pagos a proveedores externos no relacionados directamente con la actividad del negocio (abogados, asesores, etc). La cifra de 2008 incluye, además, inversiones en activos fijos.

Sanitas Residencial	2009	2008	2007
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros)	43,9	33,9	42,3
Contratos pagados en conformidad	100%	100%	100%
Proveedores certificados según ISO 9001	49,5% (*)	59,7% (*)	65,9%
Proveedores certificados según ISO 14001 (**)	82,4%	78,1%	81,6%

(*) Los proveedores certificados de Sanitas Residencial se dividen por tipo de servicio prestado:
 - Alimentación: 45,6%.
 - Productos de limpieza: 80,0%.
 - Servicio de mantenimiento de edificios sin incluir jardinería: 37,2%.
 - Mobiliario y equipamiento: 66,7%.
 - Consultoría, sistemas y certificaciones: 70,6%.

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

Sanitas concede máxima importancia a su relación con los proveedores

Superamos con creces nuestro objetivo de ahorro

Sanitas ha excedido una vez más sus expectativas de ahorro en los procesos de compras. En 2009, su objetivo era alcanzar un ahorro de tres millones de euros. Sin embargo, se han superado los 4,4 millones, un 48,8% más de lo esperado.

➔ Eficacia y profesionalidad

Las especiales características de nuestro negocio convierten a la gestión de compras y al control de la calidad de los suministros en actividades estratégicas. Por ello, Sanitas concede máxima importancia a su relación con los proveedores y se esfuerza por optimizarla, siempre en un marco de transparencia y de respeto a los intereses mutuos.

A través de su política de compras, Sanitas se fija el objetivo de garantizar, e incluso exceder, las necesidades de suministro de bienes y servicios requeridos por nuestros clientes, siguiendo criterios de

disponibilidad, calidad, servicio, coste e interés para el negocio.

En este contexto, las principales líneas de trabajo son:

- **Profesionalizar la gestión de compras.**

Se han agrupado las diferentes compras en cuatro líneas generales, con compradores especialistas en cada una de ellas, lo que garantiza el éxito en los procesos de negociación.

- **Homogeneizar los procedimientos**

internos del grupo y su apoyo en los sistemas existentes, buscando así una mayor eficiencia.

La compañía ha excedido sus expectativas de ahorro en los procesos de compras





Mediadores, colaboración imprescindible

Disponemos de más de 2.100 agentes de seguros y de una amplia red de oficinas colaboradoras. Nuestros mediadores asumen una labor fundamental en la contratación y el mantenimiento de nuestras pólizas. Por ello, Sanitas proporciona todos los medios a su alcance para facilitar la labor comercial.

Colaboradores comerciales	2009	2008	2007
Número de agentes de seguros (mediadores)	2.121	2.300	2.540
Número de oficinas colaboradoras	78	80	76
Gasto en comisiones para mediadores	40,6	40,3	37,8

Internet, el lazo de unión

En nuestras comunicaciones con los mediadores, Internet se ha convertido en una pieza clave. A través de la red podemos interrelacionarnos con la mayoría de nuestros mediadores, quienes ven facilitada su operativa a través de las funcionalidades que les ofrece su acceso al Portal de Mediadores.

Además, este portal, específicamente creado para facilitar su trabajo, ofrece los programas de formación requeridos por la normativa vigente, tanto para el acceso inicial a la actividad, como para la actualización de contenidos formativos. Para su puesta en marcha, la compañía cuenta con la colaboración de ICEA.

Por otro lado, en 2009 hemos emprendido una labor de homogenización de la imagen y contenidos ofrecidos en Internet por nuestras oficinas colaboradoras. Ello permitirá optimizar su presencia en la red, así como hacerlas más visibles a nuestros clientes.

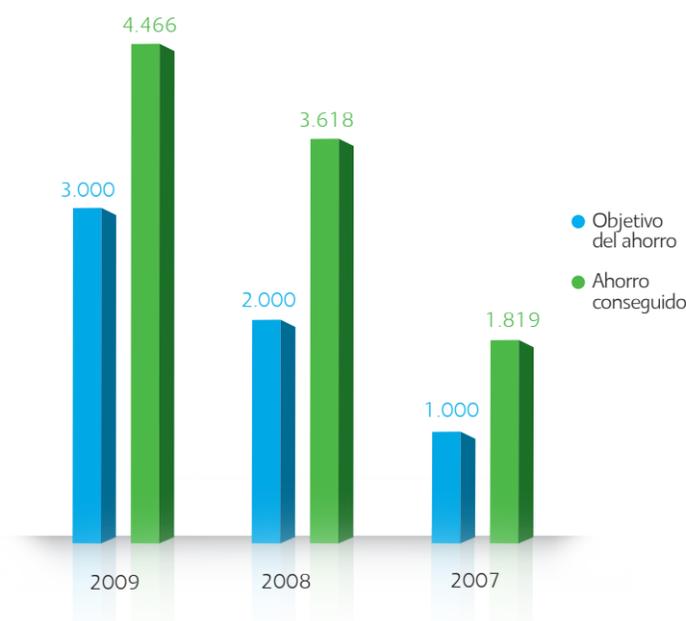
• **Automatizar los sistemas informáticos** para facilitar y agilizar los procesos e información. En esta línea, se han incorporado en los procesos de compras sistemas de RFIs y RFQs, y hemos comenzado a incorporar sistemas basados en subastas inversas, con el objetivo de hacer más transparentes los procesos de cara a los proveedores con los que colaboramos.

En este cometido contamos con el Portal de Proveedores no sanitarios, un canal de comunicación que ha supuesto un avance cualitativo en los procesos de acreditación y homologación.

• **Incrementar el uso de la herramienta corporativa de compras.** Esta herramienta, en constante revisión, incorpora día a día nuevas soluciones que pretenden agilizar los procesos de aprovisionamiento y tramitación de facturas. Nuestro objetivo es que cualquier necesidad que surja en Sanitas sea gestionada y tramitada administrativamente a través de esta herramienta, dotando a todo el proceso de integridad y transparencia.

• **Constituir mesas de compras** interdepartamentales para acometer procesos con las mejores garantías.

Logros en el objetivo de ahorro de compras (en miles de euros)



Sanitas proporciona todos los medios a su alcance para facilitar la labor comercial de sus mediadores

El tercero de nuestros compromisos: compromiso con la diversidad, la igualdad de oportunidades y la conciliación

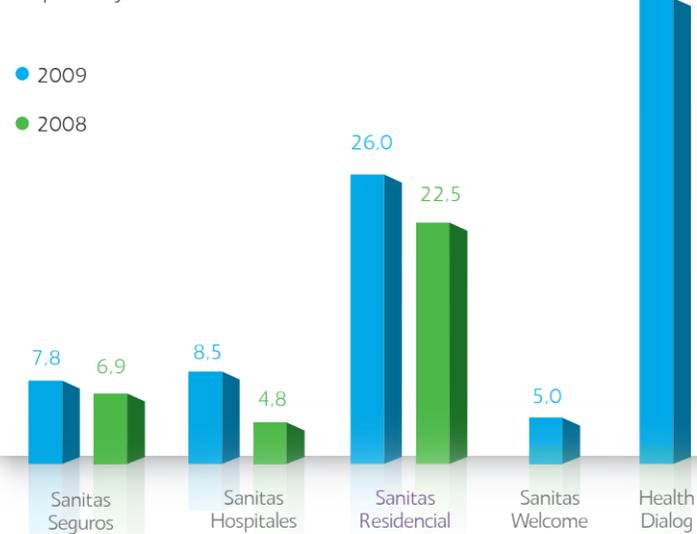
En Sanitas continuamos trabajando en fomentar la integración laboral creando empleos que aseguran la igualdad de oportunidades para todos. Además, Sanitas es referente como compañía que promueve medidas de conciliación de vida familiar y laboral.

● Trabajar en diversidad

Junto a la igualdad de género, Sanitas promueve también la contratación de personas de otras nacionalidades y de personas con discapacidad.

Durante el último año, el número de trabajadores extranjeros se ha incrementado en todas las áreas de actividad. Y han alcanzado muy significativa presencia en Sanitas Residencial y, sobre todo, en Health Dialog España, donde casi cuatro de cada diez empleados proceden de países diferentes a España.

Porcentaje de personas de otras nacionalidades (en porcentaje)



Sanitas Hospitales forma a los trabajadores extranjeros

Sanitas Hospitales cuenta con un plan de acogida y de formación en sus contrataciones con origen en el extranjero. Este plan, a medida para estos empleados, tiene el objetivo de facilitar que su integración en la compañía y en la cultura española sea lo más rápida y cómoda posible. El plan de acogida ofrece, entre otras cosas, un teléfono de contacto permanente 24 horas, apoyo en las gestiones necesarias para comenzar a trabajar y en las gestiones de la vida diaria y ayuda en la tramitación de toda la documentación necesaria para la obtención de la Tarjeta de Identificación de Extranjeros (T.I.E.).

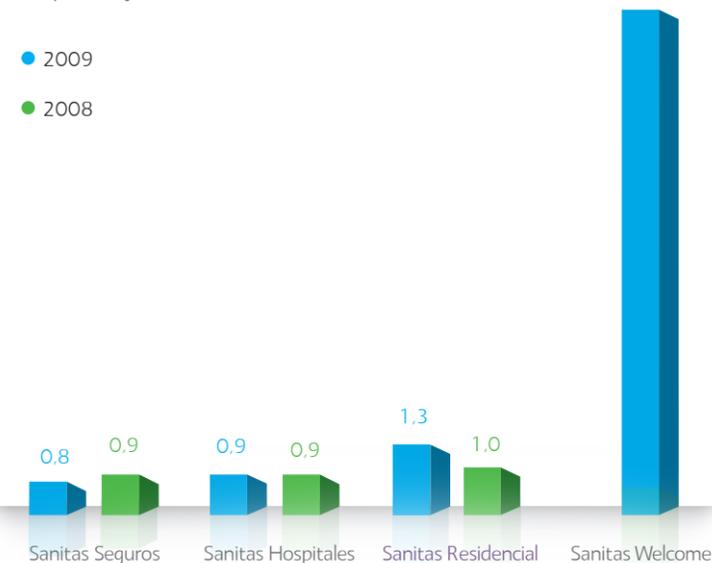
Trabajo para las personas en riesgo de exclusión social

Grupo Sanitas colabora activamente con la Fundación Integra, que promueve la incorporación al mundo laboral de personas en riesgo de exclusión social. Esta colaboración se concreta a través de dos vías: mediante una cuota anual y mediante la inserción laboral en su plantilla de personas que pertenecen a colectivos en riesgo exclusión. Fruto de este compromiso, en 2009 hemos contratado en Sanitas Welcome a tres personas de este colectivo. Con ellos, son ya 18 las incorporaciones desde que en 2001 se iniciara este proyecto sociolaboral.

🔗 Puerta abierta a la discapacidad.

Por lo que respecta a las personas con discapacidad, Sanitas también busca la incorporación laboral de este colectivo a sus plantillas, la presencia de personas con discapacidad es especialmente notable en los equipos de Sanitas Welcome. Además, también creamos empleo indirecto, a través de las compras a Centros Especiales de Empleo, a las que este año hemos destinado en conjunto 1.235.157 euros.

Porcentaje de personas con alguna discapacidad (en porcentaje)





Apuesta por la contratación de personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social

A finales de 2010, el 10% de la plantilla de Sanitas Welcome estará constituida por empleados con algún tipo de discapacidad o en riesgo de exclusión social. En 2009, el 8,5% de la plantilla procedía de alguno de estos colectivos. Todos se han incorporado a Sanitas Welcome tras pasar un proceso de selección y realizar un programa de formación intensivo sobre técnicas de atención diferenciada y personalizada al cliente, control de listas de espera, herramientas de actuación ante situaciones difíciles y utilización de las últimas tecnologías.



Igualdad de oportunidades

Sanitas, en femenino

La presencia de la mujer es mayoritaria en nuestras plantillas. Ocupan el 81,5% de los puestos de trabajo en el conjunto del Grupo. La composición femenina de los equipos es especialmente relevante en Sanitas Residencial y en Health Dialog España, donde el porcentaje de mujeres se acerca o supera el 90%.

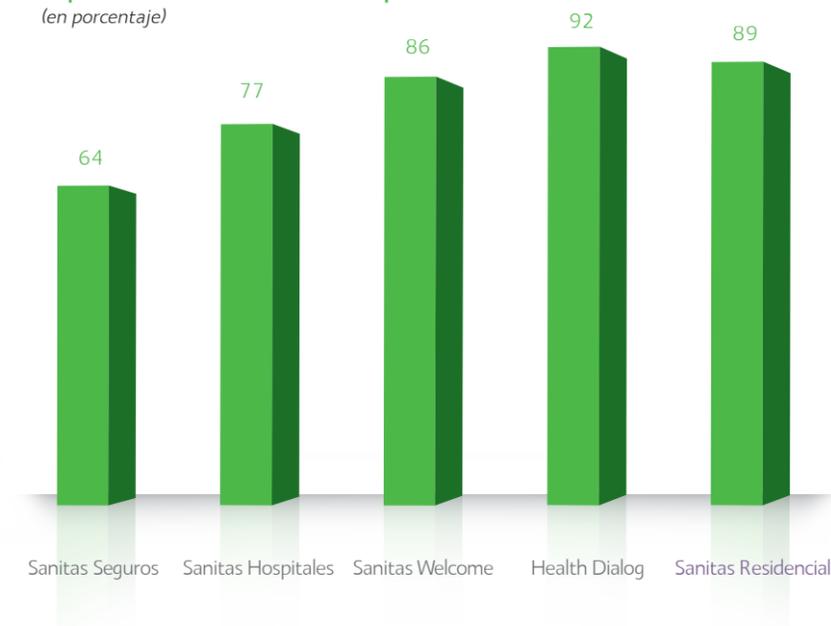
En puestos directivos

La presencia femenina alcanza a una cuarta parte de los órganos de dirección de Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales y supera el 10% en el caso de Sanitas Residencial.

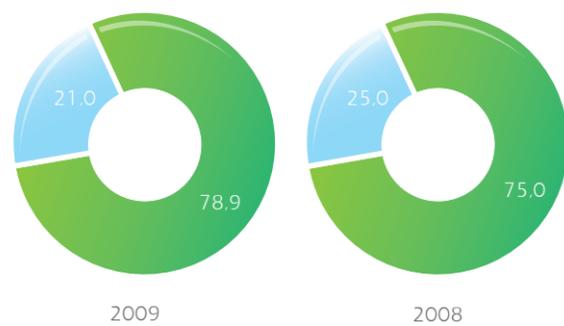
No al acoso y a la comunicación sexista

Para mejorar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, Sanitas Residencial ha elaborado la fase de diagnóstico del Plan de Igualdad. De entre ellas destaca la realización del procedimiento de acoso sexual por razón de género y el trabajo realizado en el eje de la comunicación no sexista.

Representación femenina en las plantillas (en porcentaje)

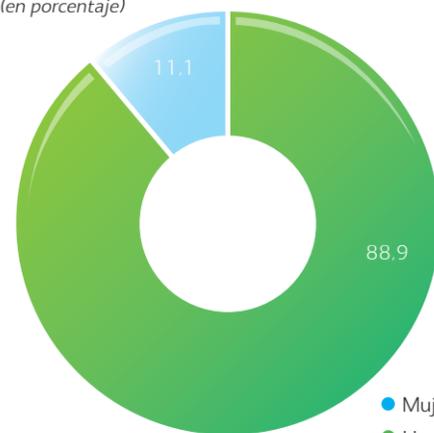


Representación femenina en las direcciones generales y ejecutivas de Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales
(en porcentaje)



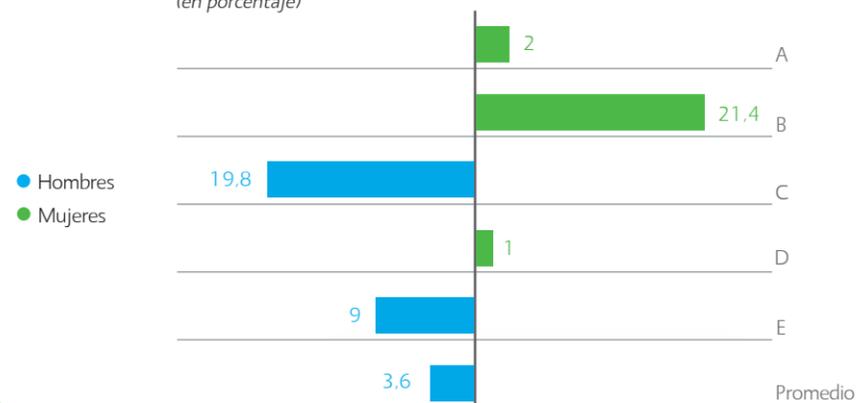
● Mujeres
● Hombres

Representación femenina en el Comité de Dirección ampliado de Sanitas Residencial
(en porcentaje)



● Mujeres
● Hombres

Relación entre los salarios de hombres y mujeres directivos en Sanitas Seguros
(en porcentaje)



● Hombres
● Mujeres

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





Sanitas es referente como compañía que promueve medidas para la conciliación familiar y laboral



● Conciliación y flexibilidad laboral

Sanitas Seguros cuenta con el certificado de Empresa Familiarmente Responsable de la Fundación Más Familia, y forma parte de la Red de Empresas por la Conciliación, una iniciativa promovida por el Ayuntamiento de Madrid. Desde hace años, desarrolla políticas de flexibilidad que garantizan a sus empleados la posibilidad de buscar el equilibrio entre la vida privada y laboral.

Sanitas Movilidad. Sanitas Seguros promueve el teletrabajo a través del 'Programa Sanitas Movilidad', un proyecto dirigido a integrar esta modalidad laboral en la organización de la compañía.

Los objetivos son tres: fomentar el equilibrio entre la vida profesional y personal; mejorar la productividad y la calidad del trabajo; y evolucionar hacia una mayor flexibilidad en los modelos de organización.

En 2009, 16 empleados de Sanitas Seguros y dos de Sanitas Hospitales participaron en el programa. Su jornada se distribuyó entre las instalaciones de Sanitas (tres días a la semana con el horario habitual) y el domicilio particular (dos días a la semana). La compañía facilitó el equipamiento necesario para realizar el trabajo en casa (PC portátil, teléfono, cascos con micrófono, conexión ADSL, etc). Sanitas Movilidad es una realidad que cada año se pretende extender a un mayor número de empleados.

Por otra parte, 111 empleados de Sanitas Seguros y 76 de Sanitas Hospitales disponían de dispositivos móviles que les permitieron gestionar el correo electrónico desde fuera de la oficina.

Protección de la maternidad. Sanitas desarrolla también iniciativas de protección a la maternidad. En 2009, 44 empleados de Sanitas Seguros y 20 de Sanitas Hospitales se han beneficiado de reducciones de jornada para el cuidado de menores.

Además, en Sanitas Residencial se han concedido 88 permisos de maternidad, trece más que el pasado año; tres permisos de paternidad y 66 permisos por riesgo en el embarazo. Los empleados pueden beneficiarse también de las reducciones de jornada y excedencias para cuidado de menores en los supuestos establecidos en los convenios colectivos.

8. Cuidamos de nuestro entorno

Somos conscientes de que el cuidado del entorno y el desarrollo sostenible contribuyen al progreso económico y social y proporcionan un valor añadido a la calidad de vida de nuestros clientes. Por ello, en Sanitas trabajamos para desarrollar nuestras actividades de forma respetuosa con la conservación del medio ambiente y nos esforzamos en minimizar cualquier impacto negativo, operando de forma responsable y eficiente con los recursos naturales.



Los materiales utilizados en la construcción de edificios cumplen criterios de sostenibilidad

50%

de reducción de residuos de radiodiagnóstico

13

millones de hojas de papel menos

Todos los centros de Sanitas Hospitales cuentan con la certificación ambiental

25%

menos de emisiones de CO₂ por la reducción de viajes entre centros de Sanitas Hospitales

casi el 60%

de nuestros proveedores cuentan con certificación ambiental

El respeto al medio ambiente, objetivo prioritario

El cuidado y la sostenibilidad del entorno son dos de los más claros compromisos del Grupo Sanitas. Desde hace años, la compañía mantiene una exigente política ambiental en todo lo relativo a construcción de sedes, ahorro energético, control de los consumos de agua y papel y en la reducción del vertido de residuos, entre otros. Además, Sanitas hace extensiva su preocupación por el respeto al medio ambiente a todos sus proveedores.

Sanitas asume el respeto al entorno y la eficiencia en el uso de recursos naturales como parte esencial de su política de responsabilidad corporativa. En un contexto en el que el cambio climático, la desertización y la pérdida de calidad y cantidad del agua son grandes retos para el conjunto de la sociedad, nuestra compañía se reafirma en el compromiso por sostener la calidad de vida de la sociedad actual y ayudar a que también disfruten de ella las generaciones venideras. Por eso, operar de forma responsable y eficiente con los recursos naturales forma parte esencial de nuestra forma de asomarnos al futuro. Con el objetivo de integrar los factores medioambientales en su estrategia, en su gestión y en sus actividades, Sanitas desarrolla una política medioambiental completa que se refleja en la actitud y el comportamiento responsables de los departamentos y de las personas que forman parte de la compañía. La Agenda de responsabilidad corporativa

de Sanitas incluye anualmente los objetivos medioambientales que deben cumplirse, unas metas que durante 2009 hemos alcanzado con éxito, gracias al apoyo y la conciencia medio ambiental de todos.

Así, en el departamento de Inmuebles se han medido los consumos de agua y electricidad para detectar posibles ineficiencias de los sistemas. Nuestro objetivo es crear en 2010 un monitor de emisiones de CO₂ que permita evaluar nuestra huella climática. En este mismo sentido, Sanitas Residencial espera reducir un 20% sus emisiones de CO₂ el próximo año.

También hemos tenido logros importantes en ahorro de papel. Por una parte, el departamento de Clientes ha conseguido una significativa reducción en los consumos de papel para envío de comunicaciones a clientes, como demuestra el hecho de que entre julio y diciembre de 2009 dejamos de enviar más de 80.000 guías médicas en papel porque tan solo el 3% de clientes reclamaron este servicio. Por otra, el departamento de Compras ha logrado reducir la adquisición de papel convencional y lo ha ido sustituyendo por papel reciclado.

Además, el departamento de Compras ha implantado una política de reducción de viajes, potenciando la teleconferencia, y ha trabajado para aumentar el número de proveedores certificados en calidad ambiental.



En cuanto a las tecnologías de la información, se ha profundizado durante el año en iniciativas para la optimización del consumo energético de los equipamientos informáticos en entorno de servidores Windows. Paralelamente, se ha tenido muy en cuenta la premisa del ahorro energético en la adquisición de nuevos ordenadores de sobremesa o portátiles, así como en la implantación de aplicaciones.

La actuación medioambiental en Sanitas Hospitales se ha concretado en la certificación ISO 1400 de gestión ambiental para todos los centros.

Un compromiso reforzado

Nuestro compromiso con el medio ambiente se ha visto reforzado con la decisión de nuestra empresa matriz Bupa de realizar un diagnóstico ajustado del compromiso medioambiental de cada una de las empresas que componen el Grupo.

Para ello, Bupa ha analizado el impacto medioambiental de las actividades desarrolladas por las diferentes compañías, la responsabilidad asumida, el buen gobierno, la concienciación existente en cada una de ellas y el cumplimiento de la legislación medioambiental. Además, se ha examinado el desarrollo de las políticas medioambientales y la estrategia que se

sigue en las distintas empresas del Grupo.

Una vez finalizado el diagnóstico, Bupa ha definido una política medioambiental que habrá de ser observada por Sanitas y que será evaluada periódicamente por medio de auditorías para conocer el grado de cumplimiento de las medidas en cada unidad de negocio.

Además, Bupa ha desarrollado un sistema de medición de la huella climática (las emisiones de CO₂) que genera cada una de las unidades de negocio. Ello nos ayudará a identificar acciones que nos permitan actuar contra el cambio climático, identificar aspectos que deben mejorarse e informar a la sociedad sobre qué estamos haciendo al respecto.





El cuarto de nuestros compromisos: compromiso con el medio ambiente

1. Nuestros edificios, sostenibles

Sanitas cuida del entorno natural, minimizando el impacto de sus edificios. Todas las sedes incorporan aspectos ambientalmente avanzados en su diseño y construcción.

➔ Sede social

Una de las prioridades medioambientales de Sanitas ha sido y sigue siendo la sostenibilidad ambiental de sus edificios. Tanto la sede central como los hospitales propios y los centros Milenium están contruidos siguiendo criterios de diseño y eficiencia energética.

La propia sede central de Sanitas fue el primer *edificio verde* construido en España. Todo el conjunto arquitectónico está al servicio del medio ambiente. Por una parte, los materiales utilizados en la edificación, basados en sistemas prefabricados, no contaminantes, son reutilizables y de fácil demolición. Por otra parte, su diseño permite aprovechar la energía de los elementos naturales, como el frío, el calor o el sol.

El edificio de Sanitas dispone además de una instalación de paneles solares con una capacidad de 35 KW. La electricidad producida por estos sistemas asciende

a unos 36.600 Kwh.

Generar una cifra similar de energía a partir de combustibles fósiles hubiese supuesto la emisión a la atmósfera de 38,5 toneladas de CO₂ y 107,9 Kg de SO (monóxido de azufre).

➔ Hospital Sanitas La Moraleja

El Hospital Sanitas La Moraleja, inaugurado en 2005, es un edificio construido según criterios de sostenibilidad y de bajo consumo energético. Los materiales empleados en la edificación fueron elegidos en base a su capacidad de aislamiento, el bajo coste de transformación y la posibilidad de reciclaje. Y la orientación al sur de todas las habitaciones de hospitalización permite aprovechar el calor del sol en invierno y evitar la radiación solar en verano. Además, se utilizan paneles solares para producir agua caliente, lo que permite cubrir el 75% del agua sanitaria necesaria.

Desde su apertura, el centro hospitalario ha llevado a cabo un buen número de

actuaciones destinadas a reducir el impacto medioambiental de sus actividades. Así, se elaboró el Plan de Residuos Intracentros, que incluye la Gestión de Residuos biosanitarios y peligrosos generados en el hospital. Igualmente, se obtuvo la autorización como productor de residuos peligrosos por parte de la administración competente y se solicitó la correspondiente a vertidos. Y, por supuesto, se han buscado y se buscan constantemente nuevos métodos y técnicas de prevención de la contaminación, intentando prevenir los impactos ambientales negativos que nuestra actividad genera sobre el entorno.

Las líneas de actuación del Hospital Sanitas La Moraleja están enmarcadas bajo la implantación de un Sistema de Gestión ambiental conforme a la norma UNE-EN-ISO 14.001:2.004, certificado desde 2007.

➔ Hospital Sanitas La Zarzuela

También el recientemente ampliado Hospital Sanitas La Zarzuela, para desarrollar sus actividades en el marco del equilibrio ecológico, elaboró el Plan de Gestión de Residuos de sus instalaciones. Este documento se convirtió en un instrumento indispensable para la gestión, tratamiento y control interno de los residuos sanitarios y ha sido actualizado según las necesidades del centro y sus ampliaciones.

A la vista de los óptimos resultados alcanzados, se decidió aumentar el compromiso medioambiental e implantar en sus instalaciones un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) acorde a la norma UNE-EN-ISO-14.001.



Los materiales utilizados en la construcción de los edificios han sido elegidos por su capacidad de aislamiento, el bajo coste de transformación y la posibilidad de reciclaje

La suma de esfuerzos realizados por todo el personal de nuestro centro permitió obtener la certificación del SGA en 2003. Ello supuso el reconocimiento de las políticas medioambientales del Hospital Sanitas La Zarzuela. Esta certificación fue renovada en 2007, y sirvió como proyecto base para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental en otros centros de la compañía.

➤ Hospital de Manises

Nuestra más reciente construcción, el Hospital de Manises, es también, además de un edificio de diseño vanguardista, una construcción sostenible ambientalmente.

Junto a una orientación adecuada para evitar el calentamiento excesivo de las habitaciones, la edificación cuenta con una fachada de cerámica ventilada, que produce buenos niveles de aislamiento térmico y acústico.

Destaca su luminosidad. En este hospital se ha potenciado la luz natural en las salas de espera, en el hall principal, en los pasillos quirúrgicos y en las zonas de trabajo. En todas ellas se han instalado luminarias dotadas con sensores para que la luz artificial sólo funcione cuando es realmente necesario. Igualmente existen sensores de presencia, temporizadores y regulación de la iluminación por escalones de encendido, según sea de día o de noche. Las medidas de ahorro energético se completan con el sistema de gestión centralizada, que permite un mayor control y optimización de la instalación.

El Hospital de Manises posee además un gran parque solar de 300 m², instalado en la cubierta del edificio, que permite generar aproximadamente 12.000 litros diarios de agua caliente sanitaria para autoconsumo. También cuenta con 250 captadores solares capaces de producir 40.000 Wp de energía eléctrica.



Para el tratamiento del aire, un sistema de freecooling permite un enfriamiento gratuito de las estancias, siempre que las condiciones exteriores lo permitan. Funciona a través de sensores que, según la temperatura exterior, realizan un aporte de aire frío o caliente sin necesidad de poner en marcha otros sistemas convencionales, lo que redundará en un ahorro energético.

Las amplias zonas ajardinadas del hospital, unos 10.000 m² de los 55.000 m² de la parcela, se riegan por goteo con el agua sobrante del uso sanitario, de los procesos de humidificación del aire y del agua pluvial. Para su almacenaje, existen dos aljibes.

También el parking cuenta con ventilación natural. Está dotado de sistemas para evitar la contaminación cruzada y recuperar energía, así como de sensores para el bombeo de agua de refrigeración y calefacción. Los sistemas de distribución de aire por caudal variable, las calderas de alto rendimiento y los grupos enfriadores de alta eficiencia contribuyen también al ahorro energético.

2. Gestión eficiente de los recursos

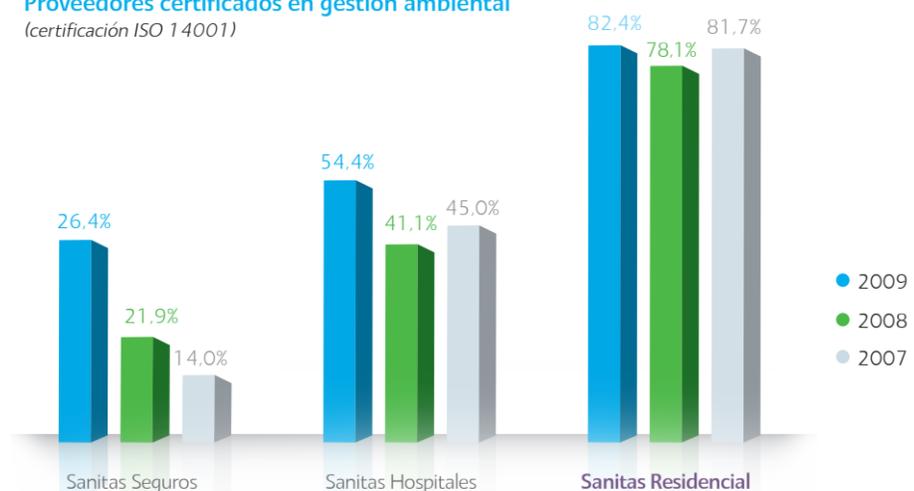
Día a día tratamos avanzar en el ahorro energético en nuestros centros y hospitales. También minimizamos el consumo de agua, papel y plástico. Y continuamente ponemos en marcha medidas que nos permiten controlar la emisión de sustancias que podrían afectar a la capa de ozono.

Compra de productos respetuosos. La preocupación por los factores ambientales influye en el análisis de nuestras decisiones de inversión y adquisición de productos. Un ejemplo de este compromiso son las exigencias impuestas a los proveedores de mobiliario de

la sede central de la compañía. Todos ellos disponen de certificados ISO 9001:2000, de ISO 14001 de gestión ambiental y FSC y/o PEFC. Estas certificaciones aseguran, entre otras cosas, que la madera se ha extraído y procesado de una forma respetuosa con el medio ambiente y con las personas implicadas en el proceso de fabricación.

Proveedores certificados. Cada año incrementamos el número de proveedores con certificación en gestión ambiental. El 26,3% de los proveedores de Sanitas Seguros están certificados en gestión ambiental. En Sanitas Hospitales el número de proveedores certificados supera ampliamente el 50% del total. El porcentaje es aún mayor en Sanitas Residencial, que alcanza al 82,3%.

Proveedores certificados en gestión ambiental (certificación ISO 14001)



Energía y emisiones. Sanitas pone especial cuidado en el ahorro y la eficiencia energética, con la consiguiente reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, tanto en la sede central como en los hospitales Sanitas La Zarzuela y La Moraleja. Y, por supuesto, en nuestras residencias.

Entre otras medidas puestas en marcha, contamos con paneles solares en el Hospital Sanitas La Moraleja y en el edificio B del

Hospital Sanitas La Zarzuela para el sistema de agua caliente sanitaria. Asimismo, utilizamos interruptores de sensor táctil para las luces de los aseos públicos y bombillas de bajo consumo en todos los centros de nueva apertura y en las zonas de ampliación del Hospital Sanitas La Zarzuela.

Por lo que respecta a Sanitas Residencial, durante 2009 se ha seguido trabajando en la mejora de la eficiencia energética y en la

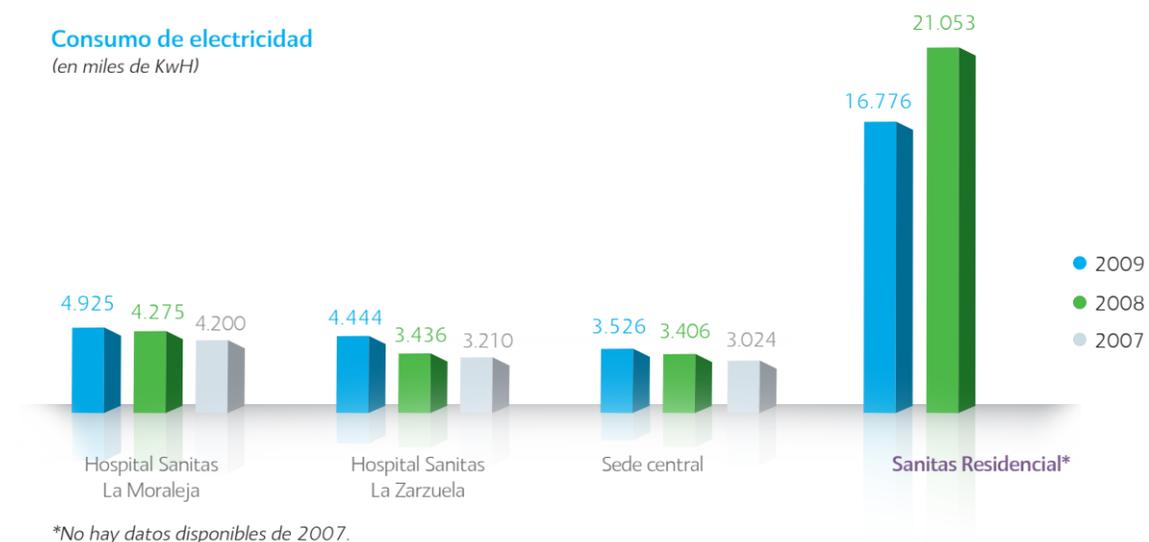
reducción de las emisiones de CO₂. Para ello, se han instalado baterías de condensadores en cuatro centros: Miramón, Luz de Estella, Las Rozas y El Viso.

También en las residencias se ha invertido en la mejora del consumo de gas mediante la instalación de calderas más eficientes. Este es el caso de la Residencia de Ilerda, que ha destinado 15.960€ en un nuevo equipo. En 2009 la huella de carbono de Sanitas Residencial se ha situado en 12.714 toneladas de CO₂, frente a las 16.861 toneladas del año anterior.

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

Además, en el Hospital Sanitas La Moraleja los equipos de aire acondicionado son nuevos, y, por tanto, no dañan la capa de ozono. En el Hospital Sanitas La Zarzuela

Consumo de electricidad (en miles de kWh)



Consumo de gas natural (en metros cúbicos)



se están cambiando los equipos con R-22, aprovechando los trabajos de reforma y ampliación.

Cabe señalar que, dentro del Sistema de Gestión Ambiental, Sanitas Hospitales ha conseguido reducir en un 25% las emisiones de CO₂ derivadas de los viajes por desplazamiento entre centros. Así, se ha conseguido pasar de 6,59 Tn. en 2008 a 4,75 Tn. en 2009, a través de una política más restrictiva de viajes y la implementación de sistemas de videoconferencia.

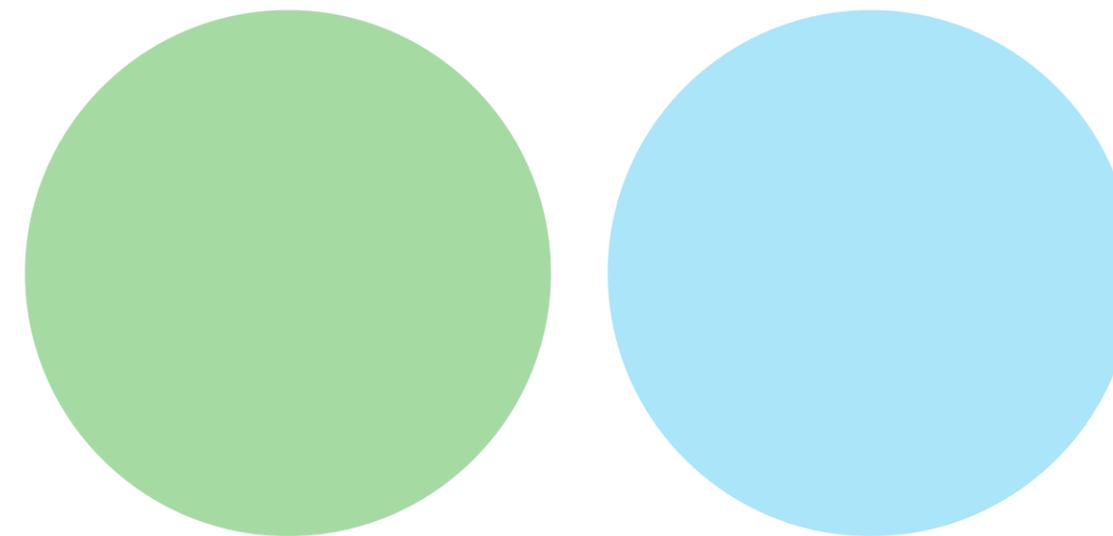
Controlamos el consumo de agua. La gestión eficiente del agua es otra de nuestras preocupaciones medioambientales. Para conseguir reducir el consumo, en la sede central de la compañía no se llenan fuentes ni estanques exteriores. Hemos mejorado el sistema de riego y revisamos a fondo las instalaciones para evitar deficiencias.

Durante 2009 nuestros hospitales propios han registrado un aumento del consumo de agua, derivado del incremento de la actividad asistencial, así como de las obras acometidas en el Hospital Sanitas La Zarzuela. Precisamente este centro y el Hospital Sanitas La Moraleja han presentado a lo largo del

Veintitrés centros de Sanitas Residencial poseen el certificado de calidad asistencial

año ante el Ayuntamiento de Madrid el Plan de ahorro y uso de gestión del agua, con un período de vigencia de 4 años. Con él se prevé reducir el consumo de forma paulatina, utilizando las mejores tecnologías disponibles.

Además, en 2010 se eliminarán las torres de refrigeración en el Hospital Sanitas La Zarzuela, lo que redundará en un descenso significativo del consumo de agua. Una medida similar, implantada en Milenium Centro Médico Balmes, permitió reducir en un 75% el gasto de agua en el centro.



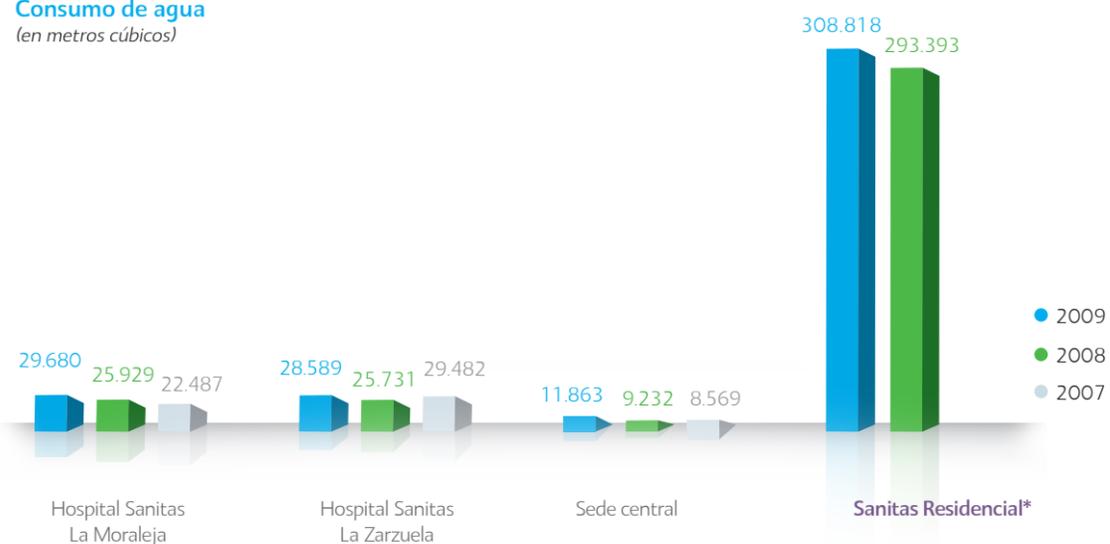
Minimizamos los residuos. Sanitas mantiene una escrupulosa política de reducción de residuos para evitar, por ejemplo, la posibilidad de cualquier contagio y minimizar los riesgos derivados de las radiaciones de los equipos.

En 2009, hemos mejorado la segregación de residuos, mediante la diversificación de contenedores, aunque esta práctica, más eficiente, haya provocado un aumento de la producción.

Por lo que respecta al papel, hemos reciclado más papel que en 2008, aunque menos cartón, debido a que, con motivo de las obras de ampliación y la falta de espacio, se han tenido que retirar los contenedores destinados a tal fin, que se volverán a instalar en 2010.

En lo que se refiere a las residencias, cabe destacar el inicio de la actividad de compostaje de la materia orgánica producida en Residencial Txindoki, en línea con las iniciativas guipuzcoanas tendentes a su reducción y reciclado.

Consumo de agua
(en metros cúbicos)

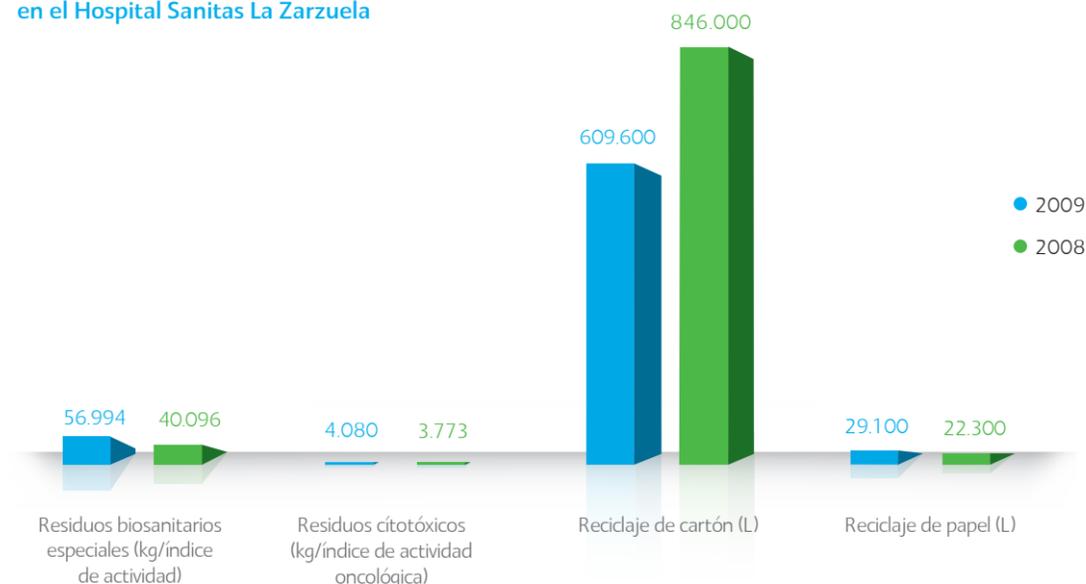


*No hay datos disponibles de 2007.

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



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



Aprovechamos las nuevas tecnologías para evitar el envío de cartas



Los residuos de radiodiagnóstico, reducidos a la mitad

Hemos conseguido reducir en un 50% la producción de residuos de radiodiagnóstico en todo Sanitas Hospitales, respecto al año anterior. Para lograrlo, en 2009 hemos continuado ampliando el número de centros que cuentan con servicio de radiodiagnóstico digitalizado. Este sistema reduce el impacto ambiental en el proceso de revelado, precisamente en el que se producen residuos tóxicos que contaminan el medioambiente y que requieren de una gestión específica. La digitalización, que antes alcanzaba a nuestros dos hospitales propios, al Centro Milenium Balmes, a Milenium Centro de

Salud de la Mujer y a Milenium Robresa, se ha extendido al Milenium Centro Costa Rica. Además, en todos los centros de nueva construcción, como Milenium Centro Médico Las Rozas y Milenium Centro Médico Iradier, se emplea tecnología digital, tanto en los procesos de historia clínica como en el proceso de radiodiagnóstico. En relación al diagnóstico por la imagen, hemos realizado esfuerzos por eliminar las reveladoras húmedas y reducir la producción de líquidos de radiodiagnóstico en Milenium Centro Costa Rica, con el fin de evitar residuos tóxicos y riesgos inherentes en su almacenamiento y gestión.

3. Sistemas integrales de gestión ambiental

Todos los centros propios de Sanitas Hospitales cuentan ya con la certificación ambiental ISO 14.001. Hemos cumplido el objetivo que nos marcamos hace dos años.

El proceso de certificación de nuestros centros se inició en 2007 cuando, tras la implantación del Sistema de gestión ambiental, se obtuvo la certificación ISO 14.001 en el Hospital Sanitas La Zarzuela, en el Hospital Sanitas La Moraleja, en el centro multiespecialidad Milenium Centro Médico Costa Rica, en Milenium Dental Centro Pozuelo de Alarcón y en Milenium Dental Centro Sanchinarro.

En 2008, se amplió el alcance del Sistema y de la certificación a los centros Milenium Balmes, Milenium Robresa, Milenium Las Rozas, Milenium Centro Conde Duque, Milenium Centro de Salud de la Mujer y Milenium Nicasio Gallego, Milenium Dental Las Rozas y Milenium Dental Balmes.

Finalmente, hoy también cuentan con certificación Milenium Iradier, Milenium Valencia, Milenium Murcia, Milenium Artaza, Milenium La Buhaira, Milenium Córdoba, Milenium Dental Iradier, Milenium Dental Mediterráneo, Milenium Dental Colombia, Milenium Dental Isaac Peral y Milenium Dental Palma de Mallorca.

Los requisitos de la norma ISO 14.001 exigen contar con un plan de gestión ambiental que incluye:

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

➔ El mercurio y el papel, sustituidos

Pero además de la certificación, en 2009 se han revisado los procesos asistenciales para mejorar y optimizar los recursos, con el objetivo de minimizar las repercusiones en el entorno. Por ejemplo, en los centros de Sanitas Hospitales se han sustituido los termómetros convencionales de mercurio por los de sonda. En la misma línea, se ha difundido entre los facultativos el documento Noharm Mercurio, que promueve el movimiento mundial por el cuidado de la salud libre de mercurio, publicado en 2001 por la ONG Salud sin Daño.

Otro de nuestros propósitos es continuar impulsando la reducción del número de cartas en formato papel, contribuyendo con ello al sostenimiento del medio ambiente.

El objetivo es que, mediante el potencial que nos ofrecen las nuevas tecnologías, evitemos los envíos que habitualmente se realizan a proveedores, mediadores, clientes y profesionales sanitarios. La Guía Médica electrónica, las transacciones electrónicas entre médicos y Sanitas y la facturación electrónica nos ayudan a lograr nuestro objetivo.

Paralelamente, seguiremos con nuestra política de desechar el uso de materiales contaminantes. A lo largo del año se han llevado a cabo acciones encaminadas a sustituir productos plásticos por elementos más respetuosos con el medio ambiente.

➔ Formación ambiental

Nuestro compromiso con la preservación del entorno se concreta también en una política de formación en la materia para nuestros empleados.

En 2009 se han realizado jornadas de formación ambiental en diferentes turnos de trabajo en los centros Milenium Iradier, Milenium Murcia, Milenium Artaza, Milenium La Buhaira, Milenium Córdoba, Milenium Dental Iradier, Hospital Sanitas La Zarzuela y Hospital Sanitas La Moraleja.

También se ha hecho un esfuerzo por reforzar la formación en materia medioambiental del personal sanitario, en concreto en materia de segregación de residuos.

Y para contribuir a una mayor concienciación dentro y fuera de nuestra compañía, Sanitas Hospitales edita con carácter bimestral un boletín conjunto de Calidad y Medioambiente y mantiene en la intranet noticias de actualidad relacionadas con la protección del entorno.

Trece millones de hojas menos

Durante 2009 se ha conseguido reducir el consumo de papel en todos los centros y hospitales en un 3%, mediante la implantación de buenas prácticas en la utilización de la historia clínica electrónica.

Las medidas encaminadas a la reducción drástica del uso de papel nos ha permitido también rebajar en unos 13 millones el número de hojas utilizadas en la correspondencia habitual, que hoy sustituimos por el uso de las nuevas tecnologías.

La formación ambiental llega a nuestros empleados

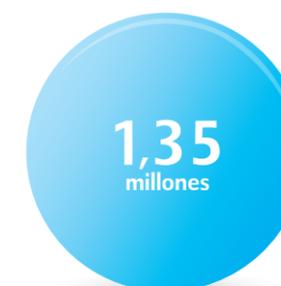


9. Siempre cerca de la sociedad

Sanitas está implicada en el objetivo común de lograr el bienestar de toda la sociedad. Contribuimos a la eficiencia del sistema sanitario del país y compartimos con la administración la labor de velar por la salud de los ciudadanos y por la atención de los mayores. También contribuimos al fomento de la solidaridad con quienes más lo necesitan y a promover activamente la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. Para este colectivo, no sólo diseñamos productos específicos, sino que les proporcionamos entornos accesibles y nos involucramos en su integración laboral.



del gasto sanitario español



de euros en compras a Centros Especiales de Empleo



plazas residenciales concertadas con las comunidades autónomas



participaron en programas de voluntariado corporativo



pensados para las necesidades específicas de las personas con discapacidad

Colaboración con las administraciones públicas

Sanitas absorbe entre el 1% y el 1,2% el gasto sanitario de nuestro país. Pero, además, contribuimos a mejorar la calidad asistencial de todos los ciudadanos a través de nuestra colaboración con la sanidad pública.

➔ Reforzamos la sanidad pública

Nuestra actividad económica supone un importante refuerzo para la cobertura de la demanda sanitaria española. Un total de 1,97 millones de ciudadanos han elegido a Sanitas como su compañía de asistencia sanitaria.

Durante el año 2009, Sanitas ha absorbido entre el 1,0% y el 1,2% del gasto sanitario del país. Estas cifras se obtienen tras la

proyección de los datos del Ministerio de Sanidad y Política Social, que estimaron el gasto de las comunidades autónomas en 59.000 millones de euros — alrededor de un 2,4% más que en 2008 —. Este gasto, sumado al sostenido por las compañías de seguros y dividido por el soportado por nuestra compañía, nos indica que Sanitas asume esa cifra, según los datos de UNESPA, FENIN y UCEAC.

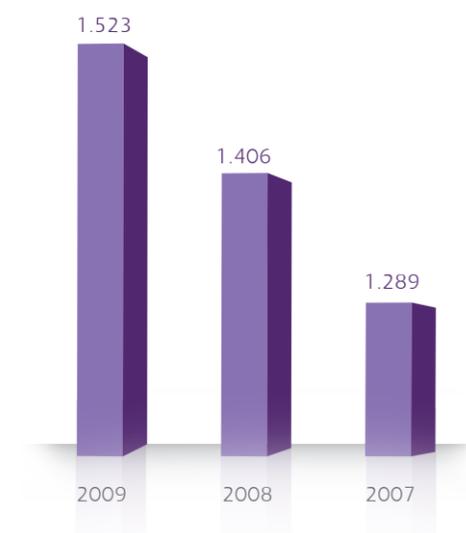
Todo indica que el gasto sanitario va a seguir creciendo en un momento de contención de los presupuestos sanitarios. Un reciente estudio presupuestario de la Federación de Asociaciones para la Defensa de la Sanidad Pública estima que en 2010 las comunidades autónomas incrementarán en un 2,46%, como media, los gastos en atención sanitaria. Y no será un año aislado. Según el estudio *Impacto de la demografía sobre el gasto sanitario futuro de las comunidades autónomas*, la balanza económica del Sistema Nacional de Salud sufrirá hasta 2016 un aumento del gasto sanitario de entre un 11,6% y un 16,6%, lo que implica incrementos de entre un 1% y un 1,3% con carácter anual.

Estas magnitudes ponen de manifiesto el crecimiento paulatino del peso de la sanidad en el Producto Interior Bruto (PIB). El estudio *La aportación del sector sanitario a la economía catalana*, publicado por Caixa Catalunya, revela que el gasto puede crecer a un ritmo medio anual del 3,1%, si se mantiene la línea de lo ocurrido entre 2000 y 2004. De confirmarse este pronóstico, la atención sanitaria representará más del 10% del PIB en 2012.

En este contexto, merece especial mención la importancia que hoy y en un próximo futuro tiene y tendrá la colaboración entre la sanidad pública y la privada. Una muestra del éxito de esa colaboración es la que mantiene Sanitas con la sanidad pública valenciana. Nuestra compañía gestiona desde 2009, y por un periodo de 15 años prorrogables, el Hospital de Manises tras ganar la adjudicación del concurso convocado por la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana. Además del Hospital de Manises, el Departamento de Salud de Manises ofrece atención sanitaria a través de: HACLE Antiguo Hospital Militar, dos centros de especialidades (Aldaia y Mislata), diez centros de salud y diez consultorios auxiliares.

Además, Sanitas Residencial gestiona diversas residencias de mayores a través de concesiones de entidades públicas y privadas.

Plazas concertadas en residencias para mayores ofrecidas a las administraciones públicas (en miles)



➔ Residencias concertadas

También Sanitas Residencial aporta toda su colaboración a las administraciones públicas en la atención a las personas mayores, mediante sus residencias concertadas.

En 2009, Sanitas Residencial ha puesto a disposición de las comunidades autónomas 1.523 plazas, lo que representa un incremento del 8,3% respecto a las concertadas en el año anterior. En la actualidad, la colaboración con las administraciones públicas alcanza a 8 de las 10 comunidades autónomas en las que Sanitas Residencial está presente. En 2010 nuestro objetivo es ampliar nuestra participación en una nueva comunidad autónoma.

Cifras clave

	2009	2008	2007
Donaciones en metálico Sanitas Seguros (miles de euros)	677,5	530,0	516,4
Subvenciones recibidas Sanitas Seguros (miles de euros)	0,5	0,5	0
% de gasto sanitario público absorbido por Sanitas (*)	1-1,2%	1,1%	0,8-1%
Plazas concertadas en residencias para mayores ofrecidas a las administraciones públicas	1.523	1.406	1.289

(*) Este porcentaje se calcula a partir del gasto de las CCAA (con presupuesto inicial aproximado de 59.000 millones de euros en 2009)

Voluntariado corporativo

Colaboramos con diferentes entidades en actividades de apoyo a diversos colectivos y, de puertas adentro, impulsamos el voluntariado corporativo.

➔ Programa de voluntariado

Los empleados de Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales, Sanitas Welcome y Sanitas Residencial participan activamente en el amplio programa de voluntariado corporativo que cada año pone en marcha la compañía. Hemos colaborado con Fundación Síndrome de Down de Madrid, Fundación También, Mensajeros de la Paz, Acción Contra El Hambre, Cruz Roja Internacional, Ayuda en Acción; y con empresas como BBVA y Genesis Affinity. Estas actividades se realizan también a través de nuestras residencias y de Community Connections, la organización que se ocupa del voluntariado en nuestra empresa matriz, Bupa.

Durante 2009, 487 empleados realizaron tareas de acompañamiento en:

- > **Vía Verde de la Sierra Norte en Sevilla.** Organizada conjuntamente con la Fundación También, dio la oportunidad de compartir una jornada deportiva con personas con discapacidad de la Comunidad Andaluza.
- > **Parque de ocio Micrópolis de Madrid.** Niños y niñas de la Fundación Síndrome de Down de Madrid pudieron disfrutar de esta pequeña ciudad construida en un recinto cubierto de 9.000 metros cuadrados, donde hay barrios, con calles y plazas con edificios con distintos estilos.
- > **Carrera Solidaria 2009 Madrid.** Un gran número de empleados tomaron parte en esta carrera, desarrollada en Madrid y organizada por Genesis Affinity.
- > **Silla de Felipe II en El Escorial, Madrid.** Un recorrido medioambiental por el entorno natural del Pico del Fraile. En esta actividad participaron personas de la Fundación Síndrome de Down de Madrid.
- > **Carrera popular solidaria.** Empleados de Sanitas, familiares y amigos participaron

Un centro médico para una de las zonas más pobres de Ecuador

Ciento veinte trabajadores de Bupa procedentes de diferentes países, entre los que se encontraban diez empleados de Sanitas, han construido y puesto en marcha un centro médico para dar servicio a la aldea ecuatoriana de Miraflores.

El nuevo servicio médico beneficia a los 600 habitantes de esta pequeña población, cercana a Quito, que hasta ahora sólo recibían la visita de un médico seis veces al año.

Además, se ha puesto en marcha un servicio atención infantil para que los niños estén atendidos mientras sus padres están trabajando y se han instalado aulas informáticas para evitar el aislamiento y ofrecer oportunidades educativas.

Bupa ha financiado toda la construcción y el equipamiento del centro de salud pero, además, cada voluntario ha recaudado 1.200 euros para garantizar el desarrollo de la región a largo plazo. En esta iniciativa se ha colaborado con la Fundación Martha Estrella, una ONG ecuatoriana que trabaja con comunidades pobres para mejorar sus condiciones de vida.

en una carrera popular solidaria organizada por BBVA, y que partió del madrileño Paseo de la Castellana, con 2 recorridos de 5 km y de 10 km de longitud.

- > **Ecuador Challenge.** Ciento veinte empleados de Bupa en todo el mundo trabajaron como voluntarios en Ecuador para construir un centro médico en el "Proyecto Miraflores". Se trata de una acción de voluntariado organizada conjuntamente con la Fundación Martha Estrella de Ecuador, una ONG que trabaja

con comunidades pobres en este país para mejorar las condiciones de vida de los niños.

- > **Cuestación de ayuda a damnificados.** Recaudar fondos para víctimas por las riadas en Filipinas, llevada a cabo junto a Acción contra el Hambre.
- > **Visita guiada por Toledo.** Con nuestros residentes de Sanitas Residencial.
- > **Mercadillos solidarios de Navidad.** Organizados en oficinas de Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y Sanitas Welcome, en colaboración con Ayuda en Acción.
- > **Visitas al Hogar Teseo en Madrid.** Esta actividad se centra en un grupo de niños entre 12 y 16 años, totalmente dependientes en todas las actividades de su vida diaria. Los niños, tutelados por la Comunidad de Madrid, reciben semanalmente la visita del personal sanitario y no sanitario de Sanitas para compartir juegos, merendar juntos o dar un paseo por el parque. El Hogar Teseo pertenece a la Fundación Mensajeros de la Paz.
- > **Dona tu móvil.** Sanitas puso en marcha una campaña de recogida de móviles usados en colaboración con Cruz Roja y Entreculturas, en la que participaron

183 empleados. Con la donación de móviles usados se realiza una acción social, ya que los ingresos generados de la reutilización de los móviles donados se destinan a proyectos humanitarios, causas sociales y de educación en favor de los colectivos y países desfavorecidos como Burundi, Kenia, Burkina Faso y República Democrática del Congo. Por otra parte se colabora con el cuidado medioambiental, al promover su reutilización y reciclado, favoreciendo la conservación del medio ambiente.

- > **Programa de microdonaciones.** En 2009 se ha implantado el programa denominado 'Tú Dispones', a través del cual los empleados pueden donar un 1 euro de su nómina mensual. La donación



Más de 60 niños marroquíes, atendidos por Sanitas

Más de 60 niños con patologías cardíacas y otros problemas de salud han sido diagnosticados en el primer viaje-diagnóstico realizado por un equipo de profesionales de Sanitas Hospitales a la ciudad marroquí de Nador.

Este viaje forma parte del acuerdo entre Sanitas Hospitales, Fundación Adeltas, y Fundación ROSE Caja Mediterráneo para reforzar el área materno-infantil del Hospital Hassani en Nador (Marruecos).

Bajo el nombre de Pasillo Verde Nador - Madrid, este convenio de colaboración humanitaria tiene dos objetivos. Por una parte, el diagnóstico, tratamiento e intervenciones quirúrgicas de bebés y niños de familias sin recursos de la zona de Nador. Y por otra, la formación de profesionales del Hospital Hassani, en el área de pediatría de neonatos y cardiología.

les permite participar tanto en la decisión sobre el destino de los importes recaudados como en el tipo de proyectos a los que enviar los donativos. El objetivo es fomentar y facilitar a los empleados un modelo de participación solidaria y eficaz que no requiere la dedicación y el compromiso que exigen las actividades de voluntariado presenciales.

➤ Promovemos la solidaridad en Navidad

Un año más, y en colaboración con ONGs, Sanitas ha desarrollado dos campañas durante la Navidad, a las que ha invitado a participar a sus clientes.

> **El deporte entre culturas.** Bajo el lema "Con el deporte entre culturas dibujamos un mundo mejor", la compañía implicó a sus clientes para reunir la mayor cantidad posible de material deportivo (balones, camisetas, raquetas, etc.). En tan sólo 10 días se recogieron 1.400 artículos, que la ONG Fundación Red Deporte y Cooperación hizo llegar a niños y jóvenes desfavorecidos o en riesgo de exclusión social de la Comunidad de Madrid. Para muchos de estos jóvenes practicar deporte supone su camino hacia la integración y mejor calidad de vida.

> **El deporte y la discapacidad.** Gracias a la ayuda de los 9.636 clientes que han colaborado a través de un microsite, se han donado 30 bicicletas adaptadas (handbikes y triciclos) para su utilización en 10 vías verdes. El objetivo es que las personas con discapacidad puedan disfrutar del deporte y la naturaleza en los antiguos trazados ferroviarios, hoy en desuso.

➤ Acciones solidarias en Sanitas Residencial

Sanitas Residencial ha llevado a cabo un buen número de actividades solidarias en casi todos los centros. En muchas ocasiones, este compromiso se ha trasladado a los

propios residentes, quienes han trabajado activamente para ayudar a quienes más lo necesitan. Pero también ha abierto sus puertas a quienes quieren colaborar en acciones de voluntariado tendentes a hacer más agradable la estancia de nuestros mayores en los centros.

En 2009 se han desarrollado las siguientes actividades:

- En Cataluña, los centros Les Garrigues, Gerunda y Monssèn Vidal i Aunós han colaborado con Creu Roja Les Garrigues, Bomberos sin Fronteras y La Marató TVE, en la recogida de fondos para acciones sociales, a través de la venta de artículos realizados por los residentes.
- En Las Rozas, Cruz Roja y el grupo Volan han realizado actividades de voluntariado con los residentes un día cada semana. Y, como es tradicional, nuestros mayores intervienen activamente en las actividades navideñas con los niños del colegio Orballe.
- En Sanitas Residencial Ferraz se ha celebrado un mercado solidario a favor de la asociación Chacka de ayuda humanitaria a Mozambique, con venta de artesanía. La ayuda se ha completado con un cóctel solidario, al que asistieron con representantes de la Embajada de Mozambique.
- Sanitas Residencial Guadarrama promueve el empleo de la localidad, recurriendo al Ayuntamiento para que, a través de su bolsa de empleo, vecinos del pueblo en paro puedan cubrir las vacantes del centro.
- La residencia Alcalá de Henares, en Madrid, ha participado en la carrera solidaria que organizó el colegio Santo Tomás de Aquino. Además, se ha colaborado con la Asociación de Alzheimer de Alcalá de Henares en el día mundial de Alzheimer.
- La Residencia de Vigo ha colaborado nuevamente con la Asociación Española contra el Cáncer, patrocinando un torneo de golf.



Fundación Sanitas, investigación, formación y divulgación de conocimiento

La Fundación Sanitas promueve el deporte inclusivo, la investigación y la generación de conocimiento, sobre discapacidad y los hábitos de vida saludables. También, premia al mejor Médico Interno Residente en España y ofrece becas para la acceder a la formación médica especializada en España a estudiantes extranjeros.

La actividad de la Fundación está centrada en cuatro grandes áreas:

➤ Investigación

La Fundación Sanitas desarrolla y financia estudios de investigación sobre áreas prioritarias como la discapacidad y la dependencia y la educación en salud.

• **Deporte inclusivo.** La Fundación Sanitas y la Universidad Politécnica de Madrid firmaron un acuerdo para la creación del primer Centro de Estudios sobre Deporte Inclusivo Fundación Sanitas-INEF en España. Su objetivo es investigar y generar conocimiento sobre el fenómeno de la inclusión en el deporte, un tema que está en la vanguardia de la práctica deportiva por personas con discapacidad.

Este Centro de Estudios fomenta la práctica de actividades físicas y deporte inclusivo por las personas con y sin discapacidad. El CEDI FS-INEF está dirigido por el profesor Javier Pérez Tejero y su objetivo es analizar y difundir los beneficios que las actividades físicas y deportivas tienen para las personas con discapacidad a la hora de mejorar su salud y favorecer su integración social.

Los estudios y el conocimiento que genere el CEDI FS-INEF pretenden actuar como palanca para la acción, especialmente entre las instituciones de deporte normalizado, para que promuevan la igualdad y la inclusión en la práctica deportiva de las personas con discapacidad. En esta línea, se trabajará con las federaciones deportivas para

La Guía de Buenas Prácticas fomentará el acceso de las personas con discapacidad al sistema sanitario privado en España

lograr avanzar en este terreno, así como con la universidad, las escuelas, los clubes deportivos y otras instituciones.

Para conseguir estos objetivos, el CEDI FS-INEF trabajará en cuatro líneas de actuación:

- > **Investigación y conocimiento.** El CEDI realizará estudios de investigación sobre las actividades físicas adaptadas y el deporte para personas con discapacidad en España en relación a diferentes ámbitos, como clínico-rehabilitador, educativo, deportivo y de ocio.
- > **Formación y tecnificación.** Se formará y entrenará en actividades físicas y deportes adaptados a los profesionales del sector educativo y deportivo en España.
- > **Actividades e implementación.** Entre sus principales actividades, destacan una escuela de baloncesto en silla de ruedas para niños con y sin discapacidad. Además, se fomentará la inclusión de niños con discapacidad en las competiciones escolares, tanto a nivel autonómico como nacional.
- > **Difusión del conocimiento.** Se publicarán estudios sobre el deporte inclusivo, se organizarán jornadas internacionales y cursos de formación sobre actividades físicas y deportivas inclusivas.

Además, en 2009, la Fundación Sanitas presentó una Guía de Buenas Prácticas para fomentar el acceso de las personas con discapacidad al sistema sanitario privado en España, en colaboración con el CERMI

(Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad).

Su finalidad es contribuir a que el sector sanitario privado español disponga de todas las condiciones necesarias para la excelencia en igualdad de oportunidades, no discriminación, acceso y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, así como para una atención sanitaria de calidad adecuada a sus necesidades. Esta guía se completa con una herramienta de aplicación, control, evaluación y mejora continua. Pretende ser un instrumento práctico para ayudar a las entidades a mejorar el trato y la accesibilidad de las personas con discapacidad.

Por último, se ha promovido junto con FUNDADEPS un estudio de investigación sobre la incidencia de la discapacidad en la calidad de vida de las personas con Síndrome de Down en España. El objetivo de este estudio es usar los resultados para diseñar nuevas acciones que aumenten la participación y la autonomía de las personas con discapacidad mental para prevenir el deterioro de su calidad de vida y el riesgo de discriminación.

➤ Formación

A través de premios y becas, la Fundación apuesta por la excelencia en la formación de los jóvenes médicos. Cada año entrega el Premio Sanitas al MIR del año. El doctor Carlos García Santos-Gallego, especialista en Cardiología de la Fundación Jiménez Díaz de Madrid, fue el ganador del Premio Sanitas al mejor Médico Interno Residente del año 2009.

Este galardón se concede a los mejores médicos internos residentes que se encuentran en su último año de residencia en un centro hospitalario acreditado para la docencia médica de postgrado.

Supone un reconocimiento a la importancia y aportación del sistema MIR a la formación médica especializada en nuestro país. El jurado está compuesto por representantes del Ministerio de Sanidad y Política Social, del

Ministerio de Educación, del Consejo Nacional de Especialidades en Ciencias de la Salud y de la Fundación Sanitas.

El jurado también ha otorgado dos accésit: al doctor Pablo García Pavía, cardiólogo del Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, y a la doctora Lucía López Corral, especialista en Hematología y Hemoterapia del Hospital Universitario de Salamanca.

El ganador recibe una dotación económica de 12.100 euros, un plan personalizado de desarrollo profesional dentro del cuadro médico de Sanitas, así como la posibilidad de una estancia de cuatro semanas en centros clínicos en el área de su especialidad. Asimismo, los accésit reciben 3.100 euros. Sanitas además ofrece a todos los galardonados la posibilidad de ingresar directamente en su cuadro asistencial.

➔ Conocimiento

La convocatoria de jornadas y foros de debate sobre Biomedicina, Nuevas Tecnologías y Salud y Discapacidad junto con la edición de publicaciones, son las principales actividades de difusión de conocimiento.

• **Discapacidad y salud.** La Fundación Sanitas publicó el libro *Cómo crear un centro médico accesible. Guía de diseño*, un manual práctico para el diseño de centros médicos accesibles con criterios de accesibilidad universal, realizado junto con Vía Libre, empresa del grupo Fundosa.

El manual está basado en los criterios DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación), un conjunto de criterios básicos necesarios que han de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal y establecidos en la Norma UNE 17001 de Accesibilidad Global, promovida por ONCE y AENOR.

• **Cátedra Sanitas sobre las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.** La Cátedra Sanitas, en línea con su objetivo de promover la investigación y prospectiva en el área de las Tecnologías de

la Información y las Comunicaciones (TIC), organizó la II Jornada sobre e-Salud, en la Universidad Politécnica de Madrid.

Durante el evento, la Cátedra Sanitas presentó su Informe Anual 2009: Buenas Prácticas en la implementación de la e-Health en España. El estudio está enfocado en la interoperabilidad entre las comunidades autónomas, los sistemas de salud y hospitales.

La Cátedra Sanitas presentó un segundo informe sobre las redes sociales de salud en Internet. La principal conclusión obtenida es que Internet está cambiando nuestra perspectiva de la salud, y promoviendo nuevos escenarios de relación entre los diferentes grupos de interés: pacientes y su entorno personal, los profesionales sanitarios, las administraciones públicas y los proveedores.

• **Programa Biomed.** En colaboración con la Fundación Garrigues, el Programa Biomed continuó difundiendo los avances en Biotecnología y sus consecuencias éticas, jurídicas y sociales en el siglo XXI.

• **Jornadas Biomed.** Se trata de encuentros en los que expertos de un ámbito multidisciplinar analizan asuntos de debate biomédico. Con ellos se pretende suscitar visiones y opiniones procedentes de diversos enfoques, de forma práctica y participativa.

En 2009, las jornadas Biomed se centraron en la Clonación Terapéutica. Destacados expertos en la materia trataron de contribuir a una clarificación de la actual situación de la transferencia nuclear, una técnica que tiene como fin obtener células troncales embrionarias para su uso terapéutico y que "todavía se encuentra en fase inicial de desarrollo", en palabras del doctor Miodrag Stojkovic, responsable del Laboratorio de Reprogramación Celular del Centro de Investigación Príncipe Felipe de Valencia, y ponente de dicha jornada.

• **Cursos de verano.** En 2009, la Fundación





El quinto de nuestros compromisos: compromiso con la discapacidad y la accesibilidad

Diseñamos productos a medida para las personas con discapacidad, nos preocupamos de proporcionarles entornos accesibles y también de su integración laboral.

El Programa de Discapacidad de Sanitas es un proyecto con un enfoque global que involucra a todas las áreas de la compañía. El lema del programa es "Todos iguales, todos diferentes", y se asienta en nuestros valores como empresa y marca.

Sanitas entiende que la creación de servicios a medida para las necesidades concretas de las personas con discapacidad como una oportunidad para aprender a flexibilizar nuestra forma de atender las necesidades de salud y calidad de vida de las personas.

Promovemos el deporte inclusivo

La Fundación Sanitas tiene un objetivo inmediato: promover el deporte de base entre las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones y oportunidades que el resto de deportistas. Entre sus principales actividades, destaca una escuela de baloncesto en silla de ruedas para niños con y sin discapacidad. Y, como muestra de que el deporte conjunto es posible, niños y niñas de entre 8 y 17 años, a pie o en silla de ruedas, compartieron cancha de baloncesto en la 'Ciudad del Fútbol', situada en la localidad madrileña de Las Rozas.

Sanitas participó activamente en 2 cursos de verano sobre responsabilidad social:

- 1) Responsabilidad social y medios de comunicación. El compromiso de la información: organizado con Servimedia junto con la Universidad Complutense de Madrid (El Escorial), el curso contó con excelentes profesionales cuyas aportaciones permitieron abordar la información social desde la óptica del compromiso de los medios de comunicación.
- 2) RSE: Innovación y liderazgo frente al reto de la sostenibilidad: organizado por Forética junto con la Universidad de Girona, este seminario tiene como propósito analizar la situación actual y las tendencias de futuro del modelo de gestión socialmente responsable.



Actividades desarrolladas dentro del Programa Discapacidad de Sanitas

2002

Producto ONCE. Sanitas provee de asistencia sanitaria a 50.000 personas pertenecientes a la ONCE y al Grupo ONCE.

2003

Tiendas Galenas en hospitales. Concesión de la gestión de las tiendas de hospitales a personas con discapacidad y promoción de su inserción laboral en la sede de la empresa.

2004

Acuerdo con CERMI. Sanitas alcanza un acuerdo con ONCE y CERMI para el estudio y el desarrollo de productos para personas con discapacidad.

2005

Compras a centros especiales de empleo. Compromiso de adquirir bienes y servicios por importe mínimo anual de 110.000 euros en centros especiales de empleo de la ONCE. Sanitas entra a formar parte del Programa Empresa y Discapacidad, creado por la Fundación Empresa y Sociedad, junto a la Fundación ONCE y 27 empresas más.

2006

Nace Sanitas Accesible. Un seguro médico privado pensado expresamente para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad por lesión medular adquirida.

Call center para citas. Servicio telefónico de citación para el Hospital Sanitas La Zarzuela, de Madrid, y los centros Milenium de Barcelona y Valencia. Este servicio cuenta actualmente con 276 personas, de las cuales 36 son personas con discapacidad.

2007

Sanitas Accesible Síndrome de Down. Sanitas lanzó un seguro médico para las personas con síndrome de Down, fruto de un acuerdo con Down España y con la colaboración de Previgalia.

Servicio Médico del Equipo Paralímpico Español. El Servicio Médico del Plan ADO Paralímpico tiene como principales funciones la asistencia sanitaria a todos los deportistas del Equipo Paralímpico, tanto desde el punto de vista de la medicina deportiva (medicina preventiva, lesiones, accidentes deportivos, etc.) como en cuanto a su salud general; asesoramiento, prevención, lucha contra el dopaje, y todo lo referente a las clasificaciones médicofuncionales para la competición paralímpica.

2008

Cobertura médica de los más de 200 deportistas que integran el Equipo Paralímpico español durante las Paralimpiadas celebradas en Beijing.

Se publica, junto al Comité Paralímpico, el libro *Más. Iguales y mejores*, en el que se recogen 13 historias de superación personal, basadas en la experiencia de algunos de nuestros mejores deportistas paralímpicos. La Fundación Sanitas presenta un estudio pionero sobre legislación y los nuevos enfoques desarrollados en el ámbito sanitario europeo en materia de discapacidad, para su posible adopción en España.

Continuamos asegurando el cumplimiento del Plan de Accesibilidad en todos nuestros centros asistenciales.

Sanitas ha trabajado en el desarrollo de un manual sobre *Cómo crear un centro médico accesible: Guía de diseño*. El Programa de Discapacidad de Sanitas, premiado en el II CSR Market Place, que organiza Forética, por su capacidad para integrar la responsabilidad social empresarial en la gestión.

2009

La Fundación Sanitas y la Universidad Politécnica de Madrid firman un acuerdo para la creación del primer Centro de Estudios sobre Deporte Inclusivo.

Seguimos siendo el proveedor médico oficial del Comité Paralímpico Español y una de las empresas asociadas al Plan de Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico (ADOP).

En colaboración con la Fundación ONCE, la Fundación Integra y con la Fundación Adecco, 23 personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social han pasado a formar parte de la plantilla de Sanitas Welcome.

Fundación Sanitas ha presentado una *Guía de Buenas Prácticas* para fomentar el acceso de las personas con discapacidad al sistema sanitario privado en España.

➔ Diseño de productos y servicios a medida

Sanitas Seguros ha plasmado en cuatro productos las demandas específicas de personas con discapacidad.

- **Sanitas Accesible Síndrome de Down.** Un seguro de asistencia sanitaria especialmente desarrollado para cubrir las necesidades médicas diarias de personas con esta discapacidad.

Este producto es fruto del acuerdo de colaboración en materia de atención y promoción sanitaria de las personas con síndrome de Down, que Down España y Sanitas firmaron en 2007 y del asesoramiento de Previgalia.

El seguro cubre el 100% de los gastos médicos cubiertos por la póliza, a través de los servicios del cuadro médico específico de Sanitas Accesible en España. Con cobertura en toda España, Sanitas Accesible Síndrome de Down tiene un precio único para todos los clientes, sin diferenciar por edad, sexo o lugar de residencia, y está en línea con Sanitas Multi, el producto de cuadro médico de la compañía.

- **Sanitas Accesible Lesión Medular.**

Un seguro de asistencia sanitaria expresamente pensado para cubrir a personas con discapacidad por lesión medular adquirida en la Comunidad de Madrid. Este producto fue lanzado en 2006 gracias a un acuerdo firmado dos años antes con ONCE y CERMI (Comité Español de Representantes de las personas con discapacidad) para el estudio y el desarrollo de productos para personas con discapacidad.

Entre otras cosas, este seguro ofrece: cobertura del 100% de los gastos médicos, sin sobreprimas por discapacidad, selección de un cuadro médico totalmente accesible, creación de una red Sanitas de Centros Accesibles y servicios a domicilio (analíticas, consultas domiciliarias y envío gratuito de los resultados).

- **Red Sanitas Accesible.** Una red asistencial formada por hospitales y centros médicos accesibles para las personas con discapacidad. En la actualidad, esta red cuenta actualmente con 24 centros propios y concertados en la Comunidad de Madrid.

- **Póliza ONCE.** Un producto de asistencia sanitaria que, desde 2002, ofrece cobertura especializada a cerca de 50.000 personas pertenecientes esta organización (empleados de ONCE y Grupo ONCE y su entorno), con acceso a una red global de expertos y centros médicos, así como asesores específicos para personalizar la atención médica.

➔ Integración laboral

Sanitas fomenta una política activa de colaboración con diferentes entidades para promover la integración laboral de personas con discapacidad.

Durante 2009 se ha realizado un importante proyecto para la incorporación de personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social con la Fundación ONCE, la Fundación Integra y la Fundación Adecco, que promueven su incorporación al mundo laboral. Como consecuencia, 23 personas de estos colectivos han pasado a formar parte de la plantilla de Sanitas Welcome. A lo largo de 2010 se seguirá trabajando en la misma línea.

➔ Compras a centros especiales de empleo

Además de las contrataciones directas, Sanitas promueve la generación de empleo indirecto mediante el impulso en la adquisición de bienes y servicios a través de centros especiales de empleo con trabajadores con discapacidad, gracias a un acuerdo firmado en 2005 con Fundosa (Grupo ONCE).

En 2009, Grupo Sanitas realizó compras por valor de 1.352.959 euros. De esta cifra, 117.801 euros correspondieron a Sanitas Seguros, 726.976 euros a Sanitas Hospitales, y el resto, 508.182 euros, a Sanitas Residencial.

Entre otras actividades, Sanitas Seguros ha confiado la grabación y digitalización de datos al centro especial de empleo FUCODA (Grupo Fundosa). Sanitas Hospitales ha encargado a Centro Especial de Empleo SERTEL la prestación de nuevos servicios de atención de llamadas y citas. En este caso, el volumen de transacciones ha superado los 649.000 euros. Además, la recogida de residuos en Sanitas Hospitales se ha contratado con Servicios Integrales Sanitarios, por importe de 31.221 euros. Otros centros especiales de empleo a través de los que se han contratado servicios en el año 2009 han sido Selección Selectiva E.T.T y Conforkits Productos a Medida.

La aportación de Sanitas Hospitales a la

creación de empleo para personas con discapacidad se completa con las tiendas Galenas, ubicadas en los dos hospitales propios y gestionadas por personas con discapacidad.

Sanitas Residencial, por su parte, ha contado con servicios de lavandería de empresas del grupo Indusal y ha continuado trabajando con Comercial Apunts.

➔ Accesibilidad en la red

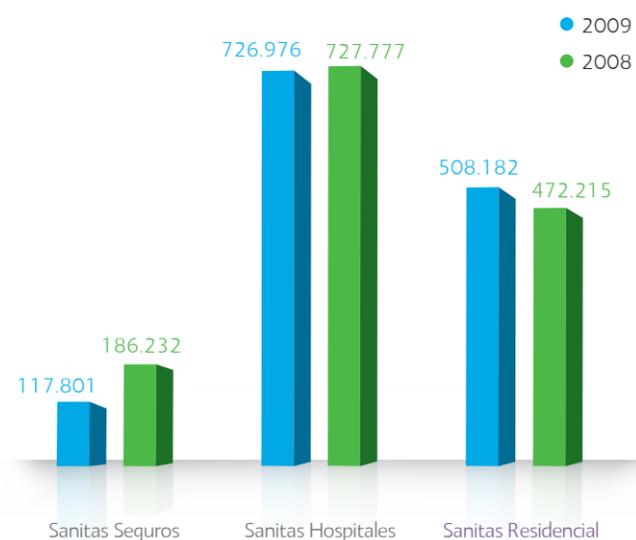
- **Aula Sanitas-Bankinter.** A través de un acuerdo suscrito con Bankinter, se ha dotado de aulas informáticas a los centros residenciales gestionados por Sanitas Residencial en la Comunidad de Madrid y Valencia. Estas aulas están dotadas de material informático de última generación, mobiliario adaptado y sistema operativo y software accesible para personas con algún tipo de discapacidad.

- **Una red accesible a todos los públicos.**

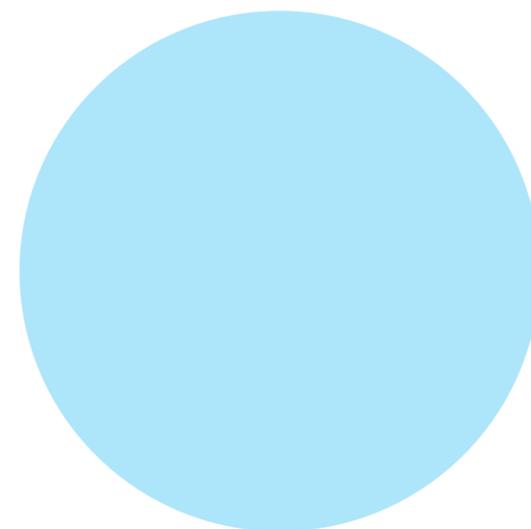
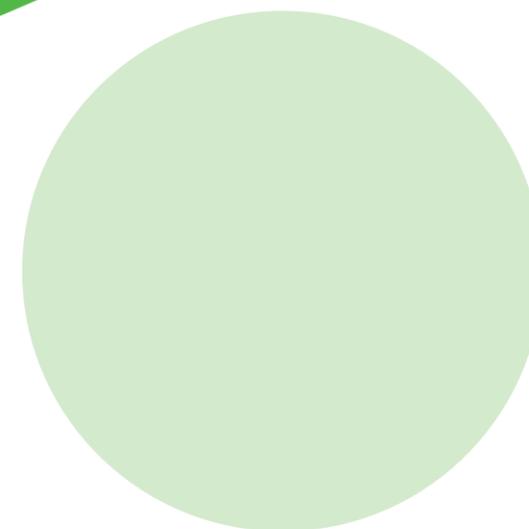
Otro de los objetivos perseguidos por Sanitas ha sido que la tecnología de la información sea accesible a todos los públicos. Así, en línea con nuestro compromiso, hemos ido adoptando progresivamente las pautas de accesibilidad al contenido en la web 1.0, establecidas por el W3C (Consortio de la World Wide Web).

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

Compras a centros especiales de empleo. (en euros)



10. Índice de contenidos GRI



>>> 1. Estrategia y análisis

GRI	Descripción	Página
1.1	Declaración del CEO	6-7
1.2	Principales impactos, riesgos y oportunidades	7, 44, 60, 84, 100, 134, 150

>>> 2. Perfil de la organización

2.1	Nombre de la organización	10
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	16 (párrafo 2), 21, 24 (párrafo 1), 30 (párrafo 1), 35 (principales productos y servicios), 36 (párrafo 2), 37 (párrafo 3), 40 (párrafo 1), 41 (párrafo 1)
2.3	Estructura operativa	10-13 (Quiénes somos, Gobierno corporativo, Comité de Dirección de Grupo)
2.4	Localización de la sede central	5
2.5	Número de los países en los que opera	4 (sección Alcance), 10
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	11
2.7	Mercados (incluyendo desglose geográfico, sectores a los que abastece y tipos de clientes/beneficiarios)	10 (mapa), 21 (principales productos y servicios), 22 (mapa), 23 (tabla), 28 (mapa), 29 (tabla), 32 (mapa), 33 (tabla), 19 (gráfico)
2.8	Dimensiones incluyendo número de empleados, ventas netas, capitalización total desglosada en términos de deuda y patrimonio neto, cantidad de productos o servicios prestados	16 (tabla), 24 (tabla), 30 (tabla), 34 (tabla)
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad	25 (Renovación hospitalaria permanente), 26 (Centros Milenium y Milenium Dental crece), 30 (párrafo 5), 36-43
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	56

>>> Parámetros de la memoria

GRI	Descripción	Página
Perfil		
3.1	Periodo cubierto	4 (sección Alcance)
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	4 (sección Alcance)
3.3	Periodicidad de publicación	4 (sección Alcance)
3.4	Punto de contacto	4 (sección Persona de contacto)
Alcance y cobertura		
3.5	Proceso de definición del contenido	4 (sección Materialidad)
3.6	Cobertura (países, divisiones, filiales, etc.)	4 (sección Alcance)
3.7	Limitaciones de alcance o cobertura	4 (sección Alcance)
3.8	Base para incluir información en el caso de joint ventures, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras que puedan afectar significativamente a la comparación entre periodos y/o entre organizaciones.	37-39 (Health Dialog España)
3.9	Técnicas de obtención de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y estimaciones aplicadas	95 (gráficos), 103 (productividad), 111 (Nº total de horas de formación por categoría de empleado en Sanitas Hospitales), 116 (gráficos), 117 (gráficos), 121 (tablas), 130 (Relación entre salarios de hombres y mujeres directivos), 152 (tabla)
3.10	Efecto que pueda tener cambios de información de memorias anteriores, junto con las razones que han motivado (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	36, 37-39, 40, 41-43, 121 (tabla Sanitas Hospitales), 143 (gráficos), 144 (gráfico)
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración	Se indica en el documento en el caso que aplique
3.12	Localización de los contenidos GRI	168
Verificación		
3.13	Política y práctica en relación con la verificación externa	182

>>> Gobernanza

GRI	Descripción	Página	GRI	Descripción	Página
Gobierno corporativo					
4.1	Estructura de gobierno de la organización	10, 11	4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	59 (Asociación Española de Anunciantes), 80 (Cátedra Wellbeing con la Universidad Europea de Madrid), 127 (Fundación Integral), 154-155 (Programa voluntariado), 156 (Fundación Adelas y Fundación ROSE Caja Mediterráneo), 157 (Fundación Red Deporte y Cooperación), 158 (Universidad Politécnica de Madrid), 162 (Servimedia, Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Girona), 164 (Comité Paralímpico Español, Fundación ONCE, Fundación Adecco), 166 (Aulas Bankiter)
4.2	Indicar si el presidente del Consejo de Administración es ejecutivo	12			
4.3	Número de consejeros independientes o no ejecutivos	12			
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al Consejo de Administración	49, 50, 113	4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes a las que apoya	51 (Principales asociaciones a las que pertenece Grupo Sanitas)
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del Consejo de Administración, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	105, 130 (gráfico Relación entre los salarios de hombres y mujeres directivos en Sanitas Seguros)			
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el Consejo de Administración	50-51			
4.7	Procedimiento para determinar la capacitación y experiencia exigible a los miembros del Consejo de Administración para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	5 (sección Contexto de sostenibilidad)			
4.8	Misión, valores, códigos y principios desarrollados internamente para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	46-47			
4.9	Procedimientos del Consejo de Administración para supervisar la identificación y gestión del comportamiento económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adhesión o cumplimiento de los estándares acordados	52-53			
4.10	Procedimiento para evaluar el desempeño del más alto órgano de gobierno en especial en lo que respecta al desempeño económico, ambiental y social	52-53			
Compromisos con iniciativas externas a la organización			Participación de los grupos de interés		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado el principio de precaución.	35 (chequeos de salud), 37-39 (Atención integral a pacientes crónicos), 93 (Evitar el riesgo de infección), 97 (Health Dialog España), 98 (Plan de Salud Materno Infantil), 99 (Plan de Salud Personalizado), 115 (Un entorno laboral seguro), 118-119 (Vigilamos la salud de los empleados), 120, 136 (párrafo 2)	4.14	Relación de grupos de interés	78 (párrafo 1), 96 (párrafo 1), 126 (párrafo 1), 136 (párrafo 1), 163 (párrafo 1)
			4.15	Base para la identificación y selección	4 (sección Participación de los grupos de interés)
			4.16	Métodos para la inclusión de los grupos de interés, incluyendo frecuencia de participación por tipos y categoría de grupos de interés	4 (sección Participación de los grupos de interés), 113 (Programa Juntos, Comunicación en caso de cambios organizativos), 114 (gráficos), 95 (gráficos), 74 (Índice de satisfacción de los médicos en programas de fidelización)
			4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización en la memoria	55 (gráficos), 58 (párrafo 1), 59 (párrafo 5), 74 (gráfico Índice de satisfacción de médicos en programas de fidelización), 95 (gráficos), 96 (portales especializados), 98 (Nos acercamos a los jóvenes a través de las redes sociales), 113 (La opinión del empleado importa), 114 (gráficos), 124 (párrafo 2), 125 (Internet, el lazo de unión)

>>> Dimensión económica

GRI	Descripción	Página
Comportamiento económico		
EC1	Valor económico generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones comunitarias, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	16 (tabla), 24 (tabla), 30 (tabla), 34 (tabla), 41 (Hospital de Manises)130 (costes de personal), 127 (Trabajo para las personas en riesgo de exclusión social), 152 (Donaciones y Subvenciones), 155 (Programa microdonaciones)
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	136-137
EC3	Provisión y grado de cobertura en beneficios sociales a empleados (ej. Planes de pensiones, prejubilaciones, etc.)	107 (tabla de Beneficios sociales para empleados)
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	152 (tabla)
Presencia en el mercado		
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	121
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	43 (párrafo 3)
Impactos económicos indirectos		
EC8	Inversiones en infraestructuras y servicios prestados para el beneficio público	15, 39 (primer párrafo), 43 (Inversiones e infraestructura), 127 (Compras a Centros Especiales de Empleo), 152 (% gasto público absorbido por Sanitas), 153 (residencias concertadas), 157 (El deporte y la discapacidad)
Enfoque de gestión		52-53 (gestión de riesgos)

>>> Dimensión ambiental

GRI	Descripción	Página
Materiales		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	149 (Trece millones de hojas menos)
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Sanitas es una compañía de servicios que no realiza procesos de manufactura. El consumo de recursos naturales o productos intermedios no fue identificado como uno de los principales aspectos que caracterizan la relación de Sanitas con los grupos de interés, por lo que no se incluye información en la memoria sobre consumo de materiales tales como el papel. Información sobre el consumo energético y de agua se incluyen en los apartados correspondientes (ver indicadores EN3, EN4 y EN8).
Energía		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	137 (párrafo 1), 139 (párrafo 1), 143 (gráfico Consumo de gas natural)
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	143 (gráfico Consumo electricidad)
EN5	Adicional. Ahorros de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	141 (párrafo 7)
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo resultantes	139 (párrafo 1, 2), 141 (párrafo 5), 143 (párrafo 2), 144 (párrafo 2)
EN7	Adicional. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	137 (Un compromiso reforzado), 141 (párrafo 5)
Agua		
EN8	Captación total de agua por fuentes	144
Biodiversidad		
EN11	Descripción de terrenos cercanos o dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No aplica (no aplica a Sanitas por cuanto sus edificios y actividades se desarrollan en entornos urbanos).
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas	No aplica (no aplica a Sanitas por cuanto sus edificios y actividades se desarrollan en entornos urbanos).
GRI	Descripción	Página

Emisiones, vertidos y residuos

EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	143 (párrafo 2)
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	143 (párrafo 3)
EN18	Adicional. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	142-143, 144 (párrafo 2)
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono	143 (párrafo 4), 144 (párrafo 1)
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire	143 (párrafo 3)
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	145-146
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	145 (gráfico), 146 (gráfico), 147
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Los sistemas de control de la compañía no han registrado derrames significativos en las instalaciones que podrían haber dado lugar a los mismos: depósitos de combustible para suministro a calderas y almacenamiento de residuos peligrosos de líquidos en hospitales

Productos y servicios

EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	87 (párrafo 2), 136 (párrafo 4), 144 (párrafo 2), 144 (párrafo 5)
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil	Este indicador no aplica a la actividad de Sanitas dado que no se venden productos envasados

Cumplimiento normativo

EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	139 (párrafo 4), 140
Enfoque de gestión		136-137

Prácticas laborales y ética del trabajo**>>> Dimensión social**

GRI	Descripción	Página
Empleo		
LA1	Trabajadores por tipo de empleo, contrato y región	36 (párrafo 4), 104 (gráfico)
LA2	Número total de empleados y rotación media, por grupo de edad, sexo y región	102-103
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	107
Relaciones empresa-trabajadores		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	106
LA5	Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	113 (Comunicaciones en caso de cambios organizativos)
Salud y seguridad del trabajo		
LA6	Porcentaje total de trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo	115
LA7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales por región	116-117
LA8	Programas de educación, formación, asesoría, prevención y control de riesgos que se apliquen a trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad con SIDA o con otras enfermedades graves contagiosas	78 (párrafo 4), 118-119
Formación y educación		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, por categoría de empleado	111, 113 (tabla)
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	110, 112
LA12	Adicional. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	112 (gráfico)
Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	129, 130, 126 (párrafo 3, Sanitas Hospitales forma a los trabajadores extranjeros), 127, 128
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	130 (Relación entre los salarios de hombres y mujeres directivos en Sanitas Seguros)
Enfoque de gestión		100
Derechos Humanos		

GRI	Descripción	Página
Inversión, compra y contratación		
HR1	Porcentaje de inversión que incluya cláusulas de derechos humanos o que pasen por la observación de los derechos humanos	59 (Sanitas refrenda el Pacto Mundial de la ONU)
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que pasaron por una observación de los derechos humanos	142 (párrafos 2 y 3 y gráfico)
No discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	129 (No al acoso y a la comunicación sexista)
Libertad de asociación y convenios colectivos		
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas	106 (párrafo 4)
Explotación infantil		
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas	Ninguna de las actividades desarrolladas presenta riesgos potenciales de incidentes de explotación infantil.
Trabajos forzados		
HR7	Operaciones identificadas de riesgo por ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas	Ninguna de las actividades desarrolladas presenta riesgos significativos de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido.
	Enfoque de gestión	126 (párrafo 1), 127, 49-50 (Código de Conducta Profesional)

Sociedad

GRI	Descripción	Página
Comunidad		
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	127, 154-155 (Programa Voluntariado), 156
Corrupción		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	49 (párrafo 2)
SO3	Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anti-corrupción	50 (párrafo 1)
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	50 (último párrafo)
Política pública		
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	153
Competencia desleal		
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Sanitas rechaza las prácticas empresariales que dificulten o impidan a los clientes ejercer su legítimo derecho a elegir en cada momento los productos o servicios que prefieran. Esta filosofía se transmite a nuestros empleados, que cuentan en todo momento con la ayuda del Departamento de Asesoría Jurídica para analizar cualquier actuación que pudiera plantearles dudas.
Cumplimiento normativo		
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	59 (párrafo 9)
	Enfoque de gestión	49-50, 59
Responsabilidad de producto		

GRI	Descripción	Página
Salud y seguridad del cliente		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categoría de productos y servicios sujeta a tales procedimientos	54, 55 (gráficos), 62 (párrafo 1), 75 (párrafo 2)
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida	91 (párrafos 1 y 5)
Etiquetado de productos y servicios		
PR3	Tipos de información sobre productos y servicios requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	91
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	91 (Defensa de intereses), 93 (párrafo 1), 93 (párrafo 7), 95 (gráficos),
Marketing		
PR6	Leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios en marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	95 (Hospital de Manises)
Privacidad del cliente		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación a la privacidad de datos personales de clientes.	90-91
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	59 (párrafos 3 y 9)
Enfoque de gestión		90-91



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

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

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe y Cuentas Anuales 2009 de Sanitas S.A. de Seguros (en adelante Sanitas) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2009 (en adelante, "el Informe"). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en las secciones denominadas Dimensión Económica, Dimensión Ambiental y Dimensión Social incluidas en el Índice de contenidos GRI.

La Dirección de Sanitas es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3) según lo detallado en el apartado Acerca de este Informe. En dicho apartado se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de Sanitas en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y emitir un informe independiente basado en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2009. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no han sido objeto de revisión. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). 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 y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Federation of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

Un encargo de revisión limitada de un informe de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda a través de los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con el personal pertinente de Sanitas, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente de Sanitas responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.
- 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.
- 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.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de Sanitas, auditadas por terceros independientes.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría.

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

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe y Cuentas Anuales 2009 de Sanitas S.A. de Seguros del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2009 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 según lo detallado en el apartado Principios para la elaboración de este Informe.

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

KPMG Asesores S.L.

José Luis Blasco Vázquez
Socio

21 de julio de 2010

11. Cuentas anuales





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

Informe de Auditoría de Cuentas Anuales

A los accionistas de
Sanitas, S.A. de Seguros

Hemos auditado las cuentas anuales de Sanitas, S.A. de Seguros (en adelante, la "Sociedad") que comprenden el balance de situación al 31 de diciembre de 2009, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, cuya formulación es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, que requieren el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales y la evaluación de su presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones realizadas.

Según se indica en la Nota 2 de la memoria adjunta, de acuerdo con lo dispuesto en la Disposición Transitoria Cuarta del Real Decreto 1317/2008 por el que se aprueba el nuevo Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras (PCEA), los Administradores de la Sociedad optaron, en la formulación de las cuentas anuales del ejercicio 2008, por considerar como fecha de transición a dicho Plan el 31 de diciembre de 2008, por lo que la cuenta de pérdidas y ganancias de dicho ejercicio se elaboró de acuerdo con las normas de valoración recogidas en el anterior Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras aprobado por el Real Decreto 2014/1997, si bien se presentó de acuerdo con el modelo previsto en el nuevo PCEA. Por consiguiente, la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2009 adjunta es la primera que se ha preparado siguiendo las nuevas normas contables contenidas en el citado Real Decreto 1317/2008. Por este motivo, las cuentas anuales del ejercicio 2009 adjuntas no incluyen cifras comparativas con las del ejercicio anterior. En la Nota 4 de la memoria adjunta "Comparación de la información y aspectos derivados de la transición a las nuevas normas contables", se presentan el balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo incluidos en las cuentas anuales aprobadas de la Sociedad del ejercicio 2008, junto con una explicación de las principales diferencias entre los criterios contables recogidos en el Real Decreto 2014/1997 y los del nuevo PCEA, aplicados en la elaboración de las cuentas de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2008 y 2009, respectivamente. Nuestra opinión se refiere, exclusivamente, a las cuentas anuales del ejercicio 2009. Con fecha 31 de marzo de 2009, emitimos nuestro informe de auditoría acerca de las cuentas anuales del ejercicio 2008, formuladas de conformidad con los principios y normas contables generalmente aceptados en la normativa española vigente en dicho ejercicio, en el que expresamos una opinión favorable.

En nuestra opinión, las cuentas anuales del ejercicio 2009 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Sanitas, S.A. de Seguros al 31 de diciembre de 2009 y de los resultados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de los flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con los principios y normas contables generalmente aceptados en la normativa española que resultan de aplicación.

2

El informe de gestión adjunto del ejercicio 2009, contiene las explicaciones que los Administradores consideran oportunas sobre la situación de la Sociedad, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2009. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la Sociedad.

KPMG Auditores, S.L.

Ángel Crespo Rodrigo
Socio

17 de marzo de 2010

INSTITUTO DE
CENSORES JURADOS
DE CUENTAS DE ESPAÑA

Miembro ejecutante:
KPMG AUDITORES, S.L.

Año 2010 Nº 01/1005041
COPIA GRAFUTA

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

Balance de situación a 31 de diciembre de 2009 (en miles de euros)

>>> Activo		Ejercicio 2009
A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes (Nota 14)		175.603
A-2) Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 12)		9.121
I. Instrumentos de patrimonio		
II. Valores representativos de deuda		
III. Derivados	9.121	
IV. Otros		
A-3) Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		
I. Instrumentos de patrimonio		
II. Valores representativos de deuda		
III. Instrumentos híbridos		
IV. Inversiones por cuenta de los tomadores de seguros de vida que asuman el riesgo de inversión		
V. Otros		
A-4) Activos financieros disponibles para la venta (Nota 12)		1.384
I. Instrumentos de patrimonio	1.384	
II. Valores representativos de deuda		
III. Inversiones por cuenta de los tomadores de seguros de vida que asuman el riesgo de inversión		
IV. Otros		
A-5) Préstamos y partidas a cobrar (Nota 12)		198.419
I. Valores representativos de deuda		
II. Préstamos		
1. Anticipos sobre pólizas		
2. Préstamos a entidades del grupo y asociadas	138.236	
3. Préstamos a otras partes vinculadas		
III. Depósitos en entidades de crédito		
IV. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado		
V. Créditos por operaciones de seguro directo		
1. Tomadores de seguro	39.356	
2. Mediadores	545	
VI. Créditos por operaciones de reaseguro	800	
VII. Créditos por operaciones de coaseguro		
VIII. Desembolsos exigidos		
IX. Otros créditos		
1. Créditos con las Administraciones Públicas		
2. Resto de créditos	19.482	
A-6) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento		
A-7) Derivados de cobertura		
A-8) Participación del reaseguro en las provisiones técnicas (Nota 17)		394
I. Provisión para primas no consumidas	96	
II. Provisión de seguros de vida		
III. Provisión para prestaciones	298	
IV. Otras provisiones técnicas		

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2009.

A-9) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias		96.534
I. Inmovilizado material (Nota 7)	31.736	
II. Inversiones inmobiliarias (Nota 8)	64.798	
A-10) Inmovilizado intangible (Nota 6)		14.556
I. Fondo de comercio	6.072	
II. Derechos económicos derivados de carteras de pólizas		
III. Otro activo intangible	8.484	
A-11) Participaciones en entidades del grupo y asociadas (Nota 11)		17.114
I. Participaciones en empresas asociadas		
II. Participaciones en empresas multigrupo		
III. Participaciones en empresas del grupo	17.114	
A-12) Activos fiscales (Nota 21)		18.766
I. Activos por impuesto corriente		
II. Activos por impuesto diferido	18.766	
A-13) Otros activos		2.470
I. Activos y derechos de reembolso por retribuciones a largo plazo al personal		
II. Comisiones anticipadas y otros costes de adquisición		
III. Periodificaciones	2.470	
IV. Resto de activos		
A-14) Activos mantenidos para la venta		
Total Activo		534.361

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2009.

Balance de situación a 31 de diciembre de 2009 (en miles de euros)

>>> Pasivo y patrimonio neto		Ejercicio 2009
B) Pasivo		-
B-1) Pasivos financieros mantenidos para negociar		-
B-2) Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		-
B-3) Débitos y partidas a pagar (Nota 20)		89.938
I. Pasivos subordinados		
II. Depósitos recibidos por reaseguro cedido	16	
III. Deudas por operaciones de seguro		
1.- Deudas con asegurados	1.090	
2.- Deudas con mediadores	599	
3.- Deudas condicionadas	9.357	
IV. Deudas por operaciones de reaseguro	513	
V. Deudas por operaciones de coaseguro		
VI. Obligaciones y otros valores negociables		
VII. Deudas por entidades de crédito		
VIII. Deudas por operaciones preparatorias de contratos de seguro		
IX. Otras deudas:		
1.-Deudas con las Administraciones públicas (Nota 21)	3.850	
2.-Otras deudas con entidades del grupo y asociadas (Nota 23)	44.423	
3.-Resto de otras deudas	30.090	
B-4) Derivados de cobertura		-
B-5) Provisiones técnicas (Nota 17)		257.551
I. Provisión para primas no consumidas	35.252	
II. Provisión para riesgos en curso		
III. Provisión de seguros de vida		
1.- Provisión para primas no consumidas		
2.- Provisión para riesgos en curso		
3.- Provisión matemática		
4.- Provisión de seguros de vida cuando el riesgo de la inversión lo asume el tomador		
IV. Provisión para prestaciones	221.233	
V. Provisión para participación en beneficios y para extornos		
VI. Otras provisiones técnicas	1.066	
B-6) Provisiones no técnicas (Nota 18)		4.741
I. Provisiones para impuestos y otras contingencias legales		
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares		
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación		
IV. Otras provisiones no técnicas	4.741	
B-7) Pasivos fiscales (Nota 21)		3.373
I. Pasivos por impuesto corriente	2.493	
II. Pasivos por impuesto diferido	880	
B-8) Resto de pasivos		
I. Periodificaciones		
II. Pasivos por asimetrías contables		
III. Comisiones y otros costes de adquisición del reaseguro cedido		
IV. Otros pasivos		
B-9) Pasivos vinculados con activos mantenidos para la venta		
Total Pasivo		355.603

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2009.

Balance de situación a 31 de diciembre de 2009 (en miles de euros)

>>> Patrimonio neto		Ejercicio 2009
B-10) Fondos propios (Nota 15)		178.607
I. Capital o fondo mutual		
1. Capital escriturado o fondo mutual	17.331	
2. (Capital no exigido)		
II. Primas de emisión		
III. Reservas		
1. Legal y estatutarias	3.466	
2. Reserva de estabilización	52	
3. Otras reservas	142.411	
IV. (Acciones propias)		
V. Resultados de ejercicios anteriores		
1. Remanente		
2. (Resultados negativos de ejercicios anteriores)		
VI. Otras aportaciones de socios y mutualistas		
VII. Resultado del ejercicio	84.927	
VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a cuenta)	(69.580)	
IX. Otros instrumentos de patrimonio neto		
B-11) Ajustes por cambios de valor:		
I. Activos financieros disponibles para la venta		
II. Operaciones de cobertura		
III. Diferencias de cambio y conversión		
IV. Corrección de asimetrías contables		
V. Otros ajustes		
B-12) Subvenciones, donaciones y legados recibidos (Nota 16)		151
Total Patrimonio Neto		178.758
Total Pasivo y Patrimonio Neto		534.361

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2009.

Cuenta de pérdidas y ganancias para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2009 (en miles de euros)

>>> I. Cuenta técnica seguro de no vida

Ejercicio 2009

I.1 Primas imputadas al ejercicio, netas de reaseguro	1.040.602
a) Primas devengadas	
a1) Seguro directo	1.041.394
a2) Reaseguro aceptado	6.504
a3) Variaciones de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro (+ ó -)	(3.173)
b) Primas del reaseguro cedido (-)	(5.876)
c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+ ó -)	
c1) Seguro directo	1.873
c2) Reaseguro aceptado	(118)
d) Variación de la provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido (+ ó -)	(2)
I.2. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	17.995
a) Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias	4.436
b) Ingresos procedentes de inversiones financieras	9.164
c) Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones	
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	
c2) De inversiones financieras	1.638
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones	
d1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	
d2) De inversiones financieras	2.757
I.3. Otros ingresos técnicos	34.391
I.4 Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro	(816.325)
a) Prestaciones y gastos pagados	
a1) Seguro directo	(792.396)
a2) Reaseguro aceptado	(5.039)
a3) Reaseguro cedido (-)	2.542
b) Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)	
b1) Seguro directo	(6.858)
b2) Reaseguro aceptado	
b3) Reaseguro cedido (-)	(97)
c) Gastos imputables a prestaciones	(14.477)
I.5. Variación de otras provisiones técnicas netas de reaseguro (+ ó -)	(110)
I.6. Participación en beneficios y extornos	292
a) Prestaciones y gastos por participación en beneficios y extornos	292
b) Variación de la provisión para participación en beneficios y extornos (+ ó -)	
I.7. Gastos de explotación netos	(129.892)
a) Gastos de adquisición	(92.776)
b) Gastos de administración	(37.192)
c) Comisiones y participaciones del reaseguro cedido y retrocedido	76
I.8. Otros gastos técnicos	(12.537)
a) Variación del deterioro por insolvencias (+ ó -)	(217)
b) Variación del deterioro del inmovilizado (+ ó -)	
c) Variación de prestaciones por convenios de liquidación de siniestros (+ ó -)	
d) Otros	(12.320)

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2009.

I.9. Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	(10.354)
a) Gastos de gestión de las inversiones	
a1) Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(416)
a2) Gastos de inversiones y cuentas financieras	(9.872)
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones	
b1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(28)
b2) Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(33)
b3) Deterioro de inversiones financieras	
c) Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones	
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(5)
c2) De las inversiones financieras	
I.10. Subtotal (resultado de la cuenta técnica del seguro no vida)	124.062

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2009.

Cuenta de pérdidas y ganancias para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2009 (en miles de euros)

>>> III. Cuenta no técnica

III.1. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones	9.248
a) Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias	2.285
b) Ingresos procedentes de las inversiones financieras	4.699
c) Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones	
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	843
c2) De inversiones financieras	
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones	
d1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	
d2) De inversiones financieras	1.421
III.2. Gastos del inmovilizado material y de las inversiones	(12.446)
a) Gastos de gestión de las inversiones	
a1) Gastos de inversiones y cuentas financieras	(3.294)
a2) Gastos de inversiones materiales	(6.899)
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones	
b1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(2.232)
b2) Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	
b3) Deterioro de inversiones financieras	(18)
c) Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones	
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(3)
c2) De las inversiones financieras	
III.3. Otros ingresos	3.813
a) Ingresos por la administración de fondos de pensiones	
b) Resto de ingresos	3.813
III.4. Otros gastos	(4.908)
a) Gastos por la administración de fondos de pensiones	
b) Resto de gastos	4.908
III.5 Subtotal (resultado de la cuenta no técnica)	(4.293)
III.6 Resultado antes de impuestos (III.10 + III.5)	119.769
III.7 Impuesto sobre beneficios (Nota 21)	(34.842)
III.8. Resultado procedente de operaciones continuadas (III.6 + III.7)	84.927
III.9. Resultado procedente de operaciones interrumpidas neto de impuestos (+ ó -)	
III.10. Resultado del ejercicio (III.8 + III.9)	84.927

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2009.

Estado de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2009 (en miles de euros)

>>> A) Estado de cambios en el patrimonio neto

A) Estado de ingresos y gastos reconocidos	
Cuentas, estado de ingresos y gastos reconocidos	2009
I) Resultado del ejercicio	84.927
II) Otros ingresos y gastos reconocidos	
II.8.- Otros ingresos y gastos reconocidos	(167)
III) Total de ingresos y gastos reconocidos	84.760

Estado total de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2009 (en miles de euros)

>>> B) Estado total de cambios en el patrimonio neto

	Capital social escriturado	Reserva legal	Reserva de estabilización	Otras reservas			Resultado del ejercicio	Dividendo a cuenta	Subvenciones, donaciones y legados	TOTAL	
				Reserva de revalorización	Reservas voluntarias	Reserva de fusión					Reserva primera aplicación
A. Saldo, final del ejercicio 2008	17.331	3.466	50	5.594	158.168	49.226	(12.067)	95.318	(151.390)	318	166.014
I. Ajustes por cambios de criterio 2008 y anteriores											
II. Ajustes por errores 2008 y anteriores					(2.429)						(2.429)
B. Saldo ajustado, inicio del 2009	17.331	3.466	50	5.594	155.739	49.226	(12.067)	95.318	(151.390)	318	163.585
I. Total ingresos y gastos reconocidos								84.927		(167)	84.760
II. Operaciones con socios											
4. Distribución de dividendos					(66.265)			(85.125)	81.810		(69.580)
6. Incremento de patrimonio neto resultante de una combinación de negocios											
III. Otras variaciones del patrimonio neto											
2. Traspasos entre partidas de patrimonio neto					10.193			(10.193)			
3. Otras variaciones			2		(9)						(7)
C. Saldo, final del ejercicio 2009	17.331	3.466	52	5.594	99.658	49.226	(12.067)	84.927	(69.580)	151	178.758

La memoria adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales de 2009.

Estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2009 (en miles de euros)

>>> Flujos de efectivo

2009

A) Flujos de efectivo de las actividades de explotación

A.1) Actividad aseguradora	
1.- Cobros por primas seguro directo, coaseguro	1.066.443
2.- Pagos de prestaciones seguro directo, coaseguro	771.796
3.- Cobros reaseguro aceptado	5.139
4.- Pagos reaseguro aceptado	5.039
5.- Recobros de prestaciones	297
6.- Pagos de retribuciones a mediadores	78.129
7.- Otros cobros de explotación	1.423
8.- Otros pagos de explotación	546
9.- Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora (1+3+5+7) = I	1.073.302
10.- Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora (2+4+6+8) = II	855.510
A.2) Otras actividades de explotación	
1.- Cobros de actividades de gestión de fondos de pensiones	
2.- Pagos de actividades de gestión de fondos de pensiones	
3.- Cobros de otras actividades	1.039
4.- Pagos de otras actividades	129.821
5.- Total cobros de efectivo de otras actividades de explotación (1+3) = III	1.039
6.- Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación (2+4) = IV	129.821
7.- Cobros y pagos por impuesto sobre beneficios (V)	(39.639)
A.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación (I-II+III-IV + V)	49.371

B) Flujos de efectivo de las actividades de inversión

B.1) Cobros de actividades de inversión	
1.- Inmovilizado material	73
2.- Inversiones inmobiliarias	6.074
3.- Activos intangibles	
4.- Instrumentos financieros	
5.- Participaciones en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	5.013
6.- Intereses cobrados	2.633
7.- Dividendos cobrados	
8.- Unidad de negocio	
9.- Otros cobros relacionados con actividades de inversión	
10.- Total cobros de efectivo de las actividades de inversión (1+2+3+4+5+6+7+8+9) = VI	13.793
B.2) Pagos de actividades de inversión	
1.- Inmovilizado material	3.468
2.- Inversiones inmobiliarias	
3.- Activos intangibles	3.630
4.- Instrumentos financieros	
5.- Participaciones en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	3.434
6.- Unidad de negocio	
7.- Otros pagos relacionados con actividades de inversión	14.077
8.- Total pagos de efectivo de las actividades de inversión (1+2+3+4+5+6+7) = VII	24.609
B.3) Total flujos de efectivo de actividades de inversión (VI - VII)	(10.816)

C) Flujos de efectivo de las actividades de financiación

C.1) Cobros de actividades de financiación	
1.- Pasivos subordinados	
2.- Cobros por emisión de instrumentos de patrimonio y ampliación de capital	
3.- Derramas activas y aportaciones de los socios o mutualistas	
4.- Enajenación de valores propios	
5.- Otros cobros relacionados con actividades de financiación	
6.- Total cobros de efectivo de las actividades de financiación (1+2+3+4+5) = VIII	-
C.2) Pagos de actividades de financiación	
1.- Dividendos a los accionistas	69.580
2.- Intereses pagados	
3.- Pasivos subordinados	
4.- Pagos por devolución de aportaciones a los accionistas	
5.- Derramas pasivas y devolución de aportaciones a los mutualistas	
6.- Adquisición de valores propios	
7.- Otros pagos relacionados con actividades de financiación	
8.- Total pagos de efectivo de las actividades de financiación (1+2+3+4+5+6+7) = IX	69.580
C.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de financiación (VIII - IX)	(69.580)
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio (X)	
Total aumento / disminuciones de efectivo y equivalentes (A.3 + B.3 + C.3 + - X)	
	(31.025)
Efectivo y equivalentes al inicio del ejercicio	
	206.628
Efectivo y equivalentes al final del ejercicio	
	175.603

Componentes del efectivo y equivalentes al final del ejercicio

1.- Caja y bancos	986
2.- Otros activos financieros	174.617
3.- Descubiertos bancarios reintegrables a la vista	

Total efectivo y equivalentes al final del ejercicio (1 + 2 - 3) 175.603

Memoria de cuentas anuales

31 de diciembre de 2009

1. Naturaleza, actividades de la sociedad y composición del grupo

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

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

El 99,90% de las acciones de la Sociedad pertenecen a Grupo Bupa Sanitas, S.L.U., sociedad domiciliada en Madrid y perteneciente a la entidad The British United Provident Association, Ltd., de nacionalidad británica. Dicha entidad es la cabecera de un grupo de sociedades cuya actividad resulta similar o complementaria a la desarrollada por el Grupo Sanitas. Toda mención, en lo sucesivo, a empresas del grupo y asociadas hace referencia tanto a sociedades participadas directa o indirectamente por Sanitas, como a otras sociedades participadas por su accionista último. La Sociedad consolida en su nivel último con esta entidad y no está obligada a presentar subconsolidación con Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. dado que cumplen los requisitos de dispensa establecidos en el artículo 43.2 del Código de Comercio.

2. Bases de presentación de las cuentas anuales

a) Imagen fiel

Las cuentas anuales se han formulado a partir de los registros contables de la Sociedad. Las cuentas anuales del ejercicio 2009 se han preparado de acuerdo con la legislación mercantil vigente y con las normas establecidas en el Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras, aprobado por el Real Decreto 1317/2008, el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por el Real Decreto 2486/98, y modificaciones posteriores y el resto de legislación y normativa que le es de aplicación, con el objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera al 31 de diciembre de 2009 y de los resultados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

Según se indica en la Nota 4 de la memoria, de acuerdo con lo dispuesto en la Disposición Transitoria Cuarta del Real Decreto 1317/2008 por el que se aprueba el nuevo Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras (PCEA), los Administradores de la Sociedad optaron, en la formulación de las cuentas anuales del ejercicio 2008, por considerar como fecha de transición a dicho plan el 31 de diciembre de 2008, por lo que la cuenta de pérdidas y ganancias de dicho ejercicio se elaboró de acuerdo con las normas de valoración recogidas en el anterior PCEA aprobado por el Real Decreto 2014/1997, si bien se presentó de acuerdo con el modelo previsto en el nuevo PCEA. Por consiguiente, la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2009 es la primera que se ha preparado siguiendo las nuevas normas contables contenidas en el citado Real Decreto 1317/2008. Por este motivo, de acuerdo con la respuesta, de fecha 13 de febrero de 2009, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, a la consulta efectuada por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España, que contenía las consideraciones efectuadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en relación con los efectos de la

aplicación del nuevo PCEA en los informes de auditoría de los ejercicios 2008 y siguientes, las cuentas anuales del ejercicio 2009 no incluyen cifras comparativas con las del ejercicio anterior.

En la Nota 4 de la Memoria "Comparación de la información y aspectos derivados de la transición a las nuevas normas contables", se presentan el balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo incluidos en las cuentas anuales aprobadas por la Junta General de Accionistas de fecha 26 de mayo de 2009, junto con una explicación de las principales diferencias entre los criterios contables recogidos en el Real Decreto 2014/1997 y los del nuevo PCEA, aplicados en la elaboración de las cuentas de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2008 y 2009, respectivamente.

Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2009 se someterán dentro del plazo legal a la aprobación de la Junta General de Accionistas de la sociedad. El Consejo de Administración de la Sociedad considera que serán ratificadas sin cambios significativos.

b) Principios contables

No existe ningún principio contable de aplicación obligatoria que, teniendo un efecto significativo en las cuentas anuales, se haya dejado de aplicar.

c) Aspectos críticos de la valoración y la estimación de la incertidumbre

Para la elaboración de las presentes cuentas anuales los Administradores han realizado juicios y estimaciones que afectan a la aplicación de las políticas contables, a los saldos de activos, pasivos, ingresos y gastos y al desglose de los activos y pasivos contingentes incluidos en las cuentas anuales. Dichas estimaciones se han realizado en base a la mejor información disponible a la fecha de formulación de las cuentas anuales, considerando que las asunciones utilizadas son razonables.

Las estimaciones se revisan de forma periódica y pueden arrojar resultados diferentes en función de la evolución de dichas circunstancias, lo que podría suponer variaciones en el valor estimado en estas cuentas anuales en el futuro. En este caso, los efectos de las cuantías de las estimaciones se registrarían de forma prospectiva en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las principales partidas contables que pueden verse afectadas en un futuro por cambios en las circunstancias que afectan a su valoración se refieren al cálculo de los valores razonables y de los valores actuales, así como la estimación de la provisión para prestaciones y la probabilidad de ocurrencia de determinadas provisiones o contingencias. Para el cálculo de estos valores se requiere, en ciertos casos, la estimación de los flujos de efectivo futuros asociados, asumiendo de igual forma hipótesis sobre las tasas de descuento a utilizar. La Sociedad ha utilizado hipótesis razonables en la estimación de dichos valores.

d) Corrección de errores y cambios en criterios contables

La Sociedad ha sido inspeccionada por las autoridades fiscales en su presentación del impuesto de sociedades del ejercicio 2003, resultando en un importe total de cuota e intereses de ejercicios anteriores por 2.429 miles de euros que se han registrado contra reservas voluntarias siguiendo la normativa contable.

e) Criterios de imputación de ingresos y gastos

La Sociedad ha distribuido los gastos e ingresos por naturaleza en las cuentas de resultados técnicos y no técnicos, así como en su correspondiente clasificación por ramos. La metodología

utilizada por la Sociedad consiste en asignar los gastos por naturaleza a gastos por destino y ramos en cinco fases:

1ª fase: asignación de gastos por naturaleza a unidades de trabajo (entendiéndose como unidad de trabajo, grupos homogéneos de personas que realizan un trabajo parecido y bajo la dependencia del mismo superior).

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

2ª fase: asignación de gasto de cada unidad de trabajo a funciones de líneas de negocio. Se entiende como funciones los gastos asociados a agrupaciones de tareas o actividades homogéneas principales y se entiende como línea de negocio la agrupación de productos o ramos y/o canales de distribución.

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

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

3ª fase: asignación indirecta de los gastos de funciones (no asignadas directamente en la fase anterior) a funciones primarias (distribución y producción), utilizándose en esta fase un proceso iterativo en base a los gastos imputados a cada una de las restantes funciones.

4ª fase: asignación de los gastos a cada función primaria (distribución y producción) entre adquisición y administración. Siendo los criterios utilizados en este caso las encuestas realizadas.

5ª fase: asignación indirecta de los gastos de cada función primaria a los distintos ramos (asistencia sanitaria, enfermedad, accidentes y decesos). Para la imputación de gastos e ingresos entre los distintos ramos del negocio no vida y, en su caso, a la cuenta no técnica la Sociedad sigue los siguientes criterios:

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

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

3. Distribución de resultados

La propuesta de distribución de resultados correspondiente al ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2009, formulada por el Consejo de Administración de la Sociedad y pendiente de aprobación por la Junta General de Accionistas, es la siguiente:

Miles de euros

• Base de reparto	
Beneficio del ejercicio 2009	84.927
• Distribución	
A dividendos	69.580
A reservas especiales:	
Reserva por fondo de comercio	809
Reserva de estabilización a cuenta	1
A reserva voluntaria	14.537

Durante 2009 la Sociedad acordó la distribución de un dividendo a cuenta de 69.580 miles de euros (véase nota 15).

La distribución de resultados correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2008, efectuado durante 2009, se presenta en el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

La Sociedad puede distribuir dividendos mientras mantenga exceso de cobertura de provisiones técnicas y margen de solvencia, si bien se deben considerar las limitaciones establecidas en la legislación vigente respecto a la reserva legal, la reserva de estabilización y las limitaciones por la existencia de un fondo de comercio contabilizado (véase nota 15).

4. Comparación de la información y aspectos derivados de la transición a las nuevas normas contables

La Sociedad se acogió a lo establecido en la disposición transitoria cuarta del Real Decreto 1317/2008 en la formulación de las cuentas anuales del ejercicio 2008, considerando la fecha de tránsito 31 de diciembre de 2008, por lo que la cuenta de pérdidas y ganancias de dicho ejercicio se elaboró de acuerdo con las normas de valoración recogidas en el anterior plan de contabilidad de entidades aseguradoras aprobado por real decreto 2014/1997. Por consiguiente la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2009 es la primera que se elabora siguiendo las nuevas normas contables.

En la mencionada disposición transitoria se establece que, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 35.6 del Código de Comercio, y a los efectos derivados de la aplicación del principio de uniformidad y del requisito de comparabilidad, no se exigirá la inclusión de cifras comparativas; siendo de aplicación esta disposición transitoria al ejercicio 2009, ya que se trata del primer ejercicio en el que resulta de aplicación el nuevo plan de contabilidad de entidades aseguradoras a la cuenta de pérdidas y ganancias.

(a) Cuentas anuales

En los Anexos III, IV, V y VI se incluyen respectivamente el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo incluidos en las cuentas anuales del ejercicio 2008, aprobadas por la Junta General de Accionistas de 26 de mayo de 2009.

(b) Principales diferencias entre criterios contables

De la aplicación de los criterios contables recogidos en el Plan de Contabilidad las Entidades Aseguradoras aprobado por el Real Decreto 1317/2008, y los recogidos en el Real Decreto 2014/1997, utilizados en la elaboración de las cuentas de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2009 y 2008 respectivamente, han surgido como diferencias principales las siguientes:

- El fondo de comercio no se amortiza de acuerdo a la nueva normativa contable, lo que tuvo un efecto de mayor gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias de 2008 de 2.024 miles de euros.
- La valoración correspondiente a las acciones preferentes de BUPA Care Homes y el contrato de seguro de cambio se registran en 2009 a través de pérdidas y ganancias, si bien ambos se compensan.

5. Normas de registro y valoración

Estas cuentas anuales han sido formuladas de acuerdo con los principios y normas de valoración y presentación contenidos en la legislación contable específica aplicable a las entidades aseguradoras, en el Plan Contable de las Entidades Aseguradoras aprobado en el Real Decreto 1317/2008, de 24 de julio y en las disposiciones transitorias del Real Decreto 1317/2008, así como en el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados aprobado por el Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre, y sus modificaciones posteriores.

Los principales principios aplicados son los siguientes:

(a) Inmovilizado intangible

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

- Los fondos de comercio corresponden a las diferencias entre los precios de adquisición de las sociedades Robre, S.A. Compañía de Seguros y Novomedic, S.A de Seguros y sus valores teórico-contables a las fechas de fusión, después de la aplicación de las diferencias de fusión en su caso, a la revalorización del inmovilizado aportado. A partir del 31 de diciembre de 2008 el fondo de comercio no se amortiza, sino que se comprueba su deterioro de valor con una periodicidad anual o con anterioridad, si existen indicios de una potencial pérdida del valor del activo. A estos efectos, el fondo de comercio resultante de la combinación de negocios se asigna a cada una de las unidades generadoras de efectivo (UGE) o grupos de UGEs de la Sociedad que se espera se vayan a beneficiar de las sinergias de la combinación y se aplican los criterios a los que se hace referencia en el apartado e) (deterioro de valor). Después del reconocimiento inicial, el fondo de comercio se valora por su coste menos las pérdidas por deterioro de valor acumuladas.
- Las aplicaciones informáticas recogen los importes satisfechos por el acceso a la propiedad y por el derecho de uso de programas informáticos (o sistemas informáticos de gestión), siempre que esté prevista su utilización en varios ejercicios, minorado en la amortización acumulada que se calcula de forma lineal en un plazo de cuatro años.
- Los gastos de modificación o actualización referentes al mantenimiento y/o revisión de estas aplicaciones informáticas, como también los de formación de personal, se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se producen.

- Los gastos de investigación y desarrollo se capitalizan cuando existen motivos fundados de su éxito técnico y rentabilidad económico-comercial, llevándose directamente a pérdidas en caso contrario y se amortizan linealmente en un periodo de 5 años desde el momento en que se concluye con éxito cada fase independiente de los proyectos a los que se corresponden.

La Sociedad evalúa y determina las correcciones valorativas por deterioro y las reversiones de las pérdidas por deterioro del valor del inmovilizado intangible de acuerdo con los criterios que se mencionan en el apartado e).

(b) Inmovilizado material

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

El inmovilizado material se presenta en el balance de situación por su valor de coste minorado en el importe de las amortizaciones y correcciones valorativas por deterioro acumuladas.

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

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

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

La Sociedad evalúa y determina las correcciones valorativas por deterioro y las reversiones de las pérdidas por deterioro del valor del inmovilizado material de acuerdo con los criterios que se mencionan en el apartado e).

(c) Inversiones inmobiliarias

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

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

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

La Sociedad reconoce y valora las inversiones inmobiliarias siguiendo los criterios establecidos para el inmovilizado material. El valor razonable se ha determinado en base a tasaciones que se encuentran dentro del marco jurídico vigente.

(d) Arrendamientos

Los arrendamientos en los que el contrato transfiere a la Sociedad sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los activos se clasifican como arrendamientos financieros y en caso contrario, se clasifican como arrendamientos operativos.

La Sociedad tiene cedido el derecho de uso de determinados activos bajo contratos de arrendamiento operativos.

Las cuotas derivadas de los arrendamientos operativos se reconocen como gasto o ingreso, dependiendo de la posición de la Entidad, de forma lineal durante el plazo de arrendamiento.

Las cuotas de arrendamiento contingentes se registran como gasto cuando es probable que se vaya a incurrir en las mismas.

(e) Deterioro de valor de activos no financieros sujetos a amortización o depreciación

La Sociedad sigue el criterio de evaluar la existencia de indicios que pudieran poner de manifiesto el potencial deterioro de valor de los activos no financieros sujetos a amortización o depreciación, al objeto de comprobar si el valor contable de los mencionados activos excede de su valor recuperable, entendido como el mayor entre el valor razonable, menos costes de venta y su valor en uso.

Las pérdidas por deterioro se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Una vez reconocida la corrección valorativa por deterioro o su reversión, se ajustan las amortizaciones de los ejercicios siguientes considerando el nuevo valor contable.

(f) Instrumentos financieros

f.1) Clasificación y separación de instrumentos financieros

Los instrumentos financieros se clasifican en el momento de su reconocimiento inicial como un activo financiero, un pasivo financiero o un instrumento de patrimonio, de conformidad con el fondo económico del acuerdo contractual y con las definiciones de activo financiero, pasivo financiero o de instrumento de patrimonio.

La Sociedad clasifica los instrumentos financieros en las diferentes categorías atendiendo a las características y a las intenciones de la Dirección en el momento de su reconocimiento inicial.

f.2) Principio de compensación

Un activo financiero y un pasivo financiero son objeto de compensación sólo cuando la Sociedad tiene el derecho exigible de compensar los importes reconocidos y tiene la intención de liquidar la cantidad neta o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

f.3) Categorías de activos financieros

(i) Activos mantenidos para negociar

Un activo o pasivo financiero se clasifica como mantenido para negociar si:

- Se origina o adquiere o se emite principalmente con el objeto de venderlo o readquirirlo en el corto plazo, o
- Forma parte de una cartera de instrumentos financieros identificados, que se gestionan conjuntamente y para la cual existe evidencia de un patrón reciente de obtención de beneficios a corto plazo, o
- Se trata de un derivado, excepto un derivado que haya sido designado como instrumento de cobertura y cumpla las condiciones para ser eficaz y no sea un contrato de garantía financiera.

Los activos y pasivos financieros mantenidos para negociar se reconocen inicialmente al valor razonable. Los costes de transacción directamente atribuibles a la compra o emisión se reconocen como un gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias a medida que se incurren.

Con posterioridad a su reconocimiento inicial, se reconocen a valor razonable registrando las variaciones en resultados. El valor razonable no se reduce por los costes de transacción en que se pueda incurrir por su eventual venta o disposición por otra vía. Los intereses y dividendos devengados se incluyen en las partidas por su naturaleza.

(ii) Préstamos y partidas a cobrar

Los préstamos y partidas a cobrar se componen de créditos por operaciones comerciales y créditos por operaciones no comerciales con cobros fijos o determinables que no cotizan en un mercado activo, distintos de aquellos clasificados en otras categorías de activos financieros.

Estos activos se reconocen inicialmente por su valor razonable, incluyendo los costes de transacción incurridos y se valoran posteriormente al coste amortizado, utilizando el método del tipo de interés efectivo.

No obstante los activos financieros que no tengan un tipo de interés establecido, el importe venza o se espere recibir en el corto plazo y el efecto de actualizar no sea significativo, se valoran por su valor nominal.

(iii) Activos financieros disponibles para la venta

En esta categoría se han clasificado los valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio que no cumplen los requisitos para ser clasificados en las categorías anteriores.

Los activos financieros disponibles para la venta se reconocen inicialmente al valor razonable más los costes de transacción directamente atribuibles a la compra.

Con posterioridad al reconocimiento inicial, los activos financieros clasificados en esta categoría, se valoran a valor razonable, reconociendo la pérdida o ganancia en ingresos y gastos reconocidos del patrimonio neto, con excepción de las pérdidas por deterioro, que se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias. El valor razonable no se reduce por los costes de transacción en que se pueda incurrir por su eventual venta o disposición por otra vía.

Los importes reconocidos en patrimonio neto, se reconocen en resultados en el momento en el que tiene lugar la baja de los activos financieros y en su caso, por la pérdida por deterioro según se indica en el apartado f.6) de esta nota. No obstante, los intereses calculados por el método del tipo de interés efectivo se reconocen en resultados siguiendo los criterios expuestos en el apartado f.4) de esta nota.

(iv) Inversiones en empresas del grupo, asociadas y multigrupo

Las inversiones en empresas del grupo, asociadas y multigrupo se reconocen inicialmente al coste, que equivale al valor razonable de la contraprestación entregada, incluyendo los costes de

transacción incurridos y se valoran posteriormente al coste, menos el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro.

El cálculo del deterioro se determina como resultado de la comparación del valor contable de la inversión con su valor recuperable, entendido como el mayor del valor en uso o valor razonable menos los costes de venta.

f.4) Intereses

Los intereses se reconocen por el método del tipo de interés efectivo.

f.5) Valor razonable de los instrumentos financieros

El valor razonable de los activos financieros se determina mediante el uso de precios de mercado siempre que las cotizaciones disponibles de los instrumentos se puedan considerar representativas. Para que sean así consideradas, habrán de ser de publicación periódica en los sistemas de información habituales, proporcionadas por intermediarios financieros reconocidos.

En caso de que la valoración a mercado no sea posible, se realizará una valoración con modelos internos usando, en la medida de lo posible datos públicos de mercado que repliquen satisfactoriamente la valoración de los instrumentos cotizados. Dicha metodología de valoración se fundamentará en la actualización de los flujos futuros de los activos (determinados o estimables) mediante la curva de descuento libre de riesgo. En función de las características propias de la emisión de la que se trate, y del emisor de la misma, se imputará un riesgo de crédito específico que será de aplicación y de diferente magnitud en cada uno de los flujos a percibir.

Para las participaciones en fondos de inversión el valor razonable será el valor liquidativo del fondo a la fecha de valoración.

f.6) Deterioro de valor de activos financieros

Un activo financiero o grupo de activos financieros está deteriorado y se ha producido una pérdida por deterioro, si existe evidencia objetiva del deterioro como resultado de uno o más eventos que han ocurrido después del reconocimiento inicial del activo y ese evento o eventos causantes de la pérdida tienen un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo o grupo de activos financieros, que puede ser estimado con fiabilidad.

La Sociedad sigue el criterio de registrar las oportunas correcciones valorativas por deterioro de préstamos y partidas a cobrar e instrumentos de deuda, cuando se ha producido una reducción o retraso en los flujos de efectivo estimados futuros, motivados por la insolvencia del deudor.

i) Deterioro de valor de activos financieros valorados a coste amortizado

En el caso de activos financieros contabilizados a coste amortizado, el importe de la pérdida por deterioro del valor es la diferencia entre el valor contable del activo financiero y el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados, excluyendo las pérdidas crediticias futuras en las que no se ha incurrido, descontados al tipo de interés efectivo original del activo. Para los activos financieros a tipo de interés variable se utiliza el tipo de interés efectivo que corresponde a la fecha de valoración según las condiciones contractuales.

Si la Sociedad renegocia o modifica los términos de los activos financieros debido a las dificultades financieras del deudor, el deterioro se calcula considerando el tipo de interés efectivo original de los mismos.

La pérdida por deterioro se reconoce con cargo a resultados y es reversible en ejercicios posteriores, si la disminución puede ser objetivamente relacionada con un evento posterior a su

reconocimiento. No obstante la reversión de la pérdida tiene como límite el coste amortizado que hubieran tenido los activos, si no se hubiera registrado la pérdida por deterioro de valor.

ii) Deterioro de valor de inversiones en empresas del grupo, asociadas y multigrupo e instrumentos de patrimonio valorados a coste

El cálculo del deterioro se determina como resultado de la comparación del valor contable de la inversión con su valor recuperable, entendiéndose por valor recuperable el mayor del valor en uso o valor razonable menos los costes de venta. En este sentido, el valor en uso se calcula en función de la participación de la Sociedad en el valor actual de los flujos de efectivo estimados de las actividades ordinarias y de la enajenación final o de los flujos estimados que se espera recibir del reparto de dividendos y de la enajenación final de la inversión.

A estos efectos, el valor contable de la inversión, incluye cualquier partida monetaria a cobrar o pagar, cuya liquidación no está contemplada ni es probable que se produzca en un futuro previsible, excluidas las partidas de carácter comercial.

No obstante y en determinados casos, salvo mejor evidencia del importe recuperable de la inversión, en la estimación del deterioro de esta clase de activos se toma en consideración el patrimonio neto de la sociedad participada, corregido por las plusvalías tácitas netas existentes en la fecha de la valoración.

En ejercicios posteriores se reconocen las reversiones de valor, en la medida que exista un aumento del valor recuperable, con el límite del valor contable que tendría la inversión si no se hubiera reconocido el deterioro de valor.

La corrección valorativa por deterioro de la inversión se limita al valor de la misma, excepto en aquellos casos en los que se hubieran asumido por parte de la Sociedad obligaciones contractuales, legales o implícitas, o bien haya efectuado pagos en nombre de las sociedades.

iii) Provisión para primas pendientes de cobro

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

f.7) Bajas de activos financieros

Los activos financieros se dan de baja contable cuando los derechos a recibir flujos de efectivo relacionados con los mismos han vencido o se han transferido y la Sociedad ha traspasado sustancialmente los riesgos y beneficios derivados de su titularidad.

En las transacciones en las que se registra la baja de un activo financiero en su totalidad, los activos financieros obtenidos o los pasivos financieros, incluyendo los pasivos correspondientes a los servicios de administración incurridos, se registran a valor razonable.

La baja de un activo financiero en su totalidad implica el reconocimiento de resultados por la diferencia existente entre su valor contable y la suma de la contraprestación recibida, neta de gastos de la transacción, incluyéndose los activos obtenidos o pasivos asumidos y cualquier pérdida o ganancia diferida en ingresos y gastos reconocidos en patrimonio neto.

f.8) Pasivos financieros

Los pasivos financieros, incluyendo acreedores comerciales y otras cuentas a pagar, que no se

clasifican como mantenidos para negociar o como pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias, se reconocen inicialmente por su valor razonable, menos, en su caso, los costes de transacción que son directamente atribuibles a la emisión de los mismos. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los pasivos clasificados bajo esta categoría se valoran a coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo.

Los pasivos financieros que no tengan un tipo de interés establecido, el importe venza o se espere recibir en el corto plazo y el efecto de actualizar no sea significativo, se valoran por su valor nominal.

La Sociedad da de baja un pasivo financiero o una parte del mismo cuando ha cumplido con la obligación contenida en el pasivo o bien está legalmente dispensada de la responsabilidad fundamental contenida en el pasivo, ya sea en virtud de un proceso judicial o por el acreedor.

(g) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

El efectivo y otros activos líquidos equivalentes incluyen el efectivo en caja y los depósitos bancarios a la vista en entidades de crédito. También se incluyen bajo este concepto otras inversiones a corto plazo de gran liquidez siempre que sean fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo y que están sujetas a un riesgo insignificante de cambios de valor. A estos efectos se incluyen las inversiones con vencimientos de menos de tres meses desde la fecha de adquisición.

(h) Provisiones técnicas del seguro directo

- Provisiones para primas no consumidas: la Sociedad comercializa productos en los que la duración de la póliza coincide con el año natural. No obstante, existen algunos productos para los que no se cumple este supuesto, y se constituye esta provisión para las pólizas en vigor por la fracción de las primas no devengadas en el ejercicio, que deba imputarse al periodo comprendido entre la fecha de cierre y el término del periodo de cobertura. Su determinación se realiza póliza a póliza, sobre la base de las primas de tarifa devengadas en el ejercicio.

- Provisión para riesgos en curso: se constituye para cubrir la insuficiencia de la provisión para primas no consumidas con respecto a los riesgos y gastos que se estima incurrirá la Sociedad durante el período restante de cobertura de las pólizas, en aquellos ramos que hubieran obtenido resultados técnicos-financieros negativos en el promedio de los dos a cuatro últimos años, dependiendo del ramo de que se trate según establece la legislación vigente.

- Provisiones para prestaciones: representa la estimación de los costes finales necesarios para la liquidación y pago de los siniestros ocurridos antes del cierre del ejercicio, incluyendo los relativos a los siniestros pendientes de declaración a esa fecha determinados en base a la experiencia de la Sociedad.

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

- Provisión para el seguro de decesos: se establece por la diferencia entre el valor actual actuarial de las obligaciones futuras del asegurador y las del tomador, el cálculo se realiza a prima de inventario y póliza a póliza por un sistema de capitalización individual aplicando un método prospectivo.

Para la antigua cartera de pólizas se utilizan las tablas de mortalidad PM 46/49 al 3,5% realizándose para menores de 62 años a través de seguro temporal y para mayores de 62 años

un seguro vida entera. Para la nueva cartera de pólizas se utilizan las tablas de mortalidad G.K.M. 95 y G.K.F. 95 al tipo de interés técnico del 2,42 % y a través de un seguro de vida entera.

(i) Provisiones técnicas del reaseguro cedido

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

(j) Provisiones y contingencias

Las provisiones se reconocen cuando la Sociedad tiene una obligación presente, ya sea legal, contractual, implícita o tácita, como resultado de un suceso pasado; es probable que exista una salida de recursos que incorporen beneficios económicos futuros para cancelar tal obligación; y se puede realizar una estimación fiable del importe de la obligación.

El efecto financiero de las provisiones se reconoce como gastos financieros en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las provisiones se revierten contra resultados cuando no es probable que exista una salida de recursos para cancelar tal obligación.

(k) Compromisos por jubilación

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

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

Para cubrir estas obligaciones, la Sociedad tiene constituido el Plan de Pensiones de Empleo de aportación definida del Grupo Sanitas a través de BBVA Gestión de Previsión y Pensiones desde diciembre de 2005 (véase nota 19).

La Sociedad registra las contribuciones a realizar a los planes de aportaciones definidas a medida que los empleados prestan sus servicios. El importe de las contribuciones devengadas se registra como un gasto por retribuciones a los empleados y como un pasivo una vez deducido cualquier importe ya pagado. En el caso de que los importes satisfechos excedan el gasto devengado sólo se reconocen los correspondientes activos en la medida en la que éstos puedan aplicarse a las reducciones de los pagos futuros o den lugar a un reembolso en efectivo.

(l) Indemnizaciones por cese

Las indemnizaciones por cese involuntario se reconocen en el momento en que existe un plan formal detallado y se ha generado una expectativa válida entre el personal afectado de que se va a producir la rescisión de la relación laboral, ya sea por haber comenzado a ejecutar el plan o por haber anunciado sus principales características.

Las indemnizaciones a desembolsar en un plazo superior a los 12 meses se descuentan al tipo de interés determinado en base a los tipos de mercado de bonos u obligaciones empresariales de alta calidad.

(m) Impuesto sobre beneficios

La Sociedad tributa en régimen consolidado junto con otras sociedades participadas por Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. (véase nota 21). El gasto por Impuesto sobre beneficios se calcula a partir del beneficio económico corregido por las diferencias de naturaleza permanente originadas por el diferente tratamiento fiscal y contable aplicado a determinadas operaciones y tomando en cuenta las bonificaciones y deducciones aplicables.

Las deducciones y bonificaciones de la cuota del impuesto sobre sociedades afectan al cálculo del impuesto devengado en cada sociedad por el importe efectivo de las mismas que es aplicable en el régimen de declaración consolidada y no por el importe inferior o superior que correspondería a cada sociedad en régimen de tributación individual y se imputan a la sociedad que realizó la actividad u obtuvo el rendimiento necesario para obtener el derecho a la deducción o bonificación.

El gasto o ingreso por el impuesto sobre beneficios comprende tanto el impuesto corriente como el impuesto diferido.

Los activos o pasivos por impuesto sobre beneficios corriente, se valoran por las cantidades que se espera pagar o recuperar de las autoridades fiscales, utilizando la normativa y tipos impositivos vigentes o aprobados y pendientes de publicación en la fecha de cierre del ejercicio.

El impuesto sobre beneficios corriente o diferido se reconoce en resultados, salvo que surja de una transacción o suceso económico que se ha reconocido en el mismo ejercicio o en otro diferente, contra patrimonio neto.

(i) Valoración

Los activos y pasivos por impuesto diferido se valoran por los tipos impositivos que vayan a ser de aplicación en los ejercicios en los que se espera realizar los activos o pagar los pasivos, a partir de la normativa y tipos que están vigentes o aprobados y pendientes de publicación y una vez consideradas las consecuencias fiscales que se derivarán de la forma en que la Sociedad espera recuperar los activos o liquidar los pasivos.

(ii) Compensación y clasificación

La Sociedad sólo compensa los activos y pasivos por impuesto sobre beneficios corriente si existe un derecho legal frente a las autoridades fiscales y tiene la intención de liquidar las deudas que resulten por su importe neto o bien realizar los activos y liquidar las deudas de forma simultánea.

Los activos y pasivos por impuesto diferido se reconocen en el balance de situación.

(n) Transacciones con partes vinculadas

Las transacciones realizadas con partes vinculadas surgen del tráfico normal de la Sociedad, se realizan en condiciones de mercado y se registran por el valor razonable de la contraprestación recibida o entregada.

(o) Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se han convertido a euros aplicando al importe en moneda extranjera el tipo de cambio de contado en las fechas en las que se realizan.

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se han convertido a euros aplicando el tipo existente al cierre del ejercicio, mientras que los no monetarios valorados a coste histórico, se han convertido aplicando el tipo de cambio de la fecha en la que tuvieron lugar las transacciones.

Los activos no monetarios valorados a valor razonable se han convertido a euros aplicando el tipo de cambio en la fecha en la que se ha procedido a la cuantificación del mismo.

Las diferencias positivas y negativas que se ponen de manifiesto en la liquidación de las transacciones en moneda extranjera y en la conversión a euros de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera, se reconocen en resultados.

(p) Subvenciones, donaciones y legados

Las subvenciones, donaciones y legados se contabilizan como ingresos y gastos reconocidos en patrimonio neto cuando se obtiene, en su caso, la concesión oficial de las mismas y se han cumplido las condiciones para su concesión o no existen dudas razonables sobre la recepción de las mismas.

Las subvenciones, donaciones y legados de carácter monetario se valoran por el valor razonable del importe concedido y las de carácter no monetario por el valor razonable del activo recibido.

En ejercicios posteriores las subvenciones, donaciones y legados se imputan a resultados atendiendo a su finalidad.

Las subvenciones de capital se imputan al resultado del ejercicio en proporción a la amortización correspondiente a los activos financiados con las mismas o en su caso, cuando se produzca la enajenación, baja o corrección valorativa por deterioro de los mismos.

(q) Reclasificación de gastos por destino

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

6. Inmovilizado intangible

(a) Fondo de comercio

El valor neto del fondo de comercio es de 6.072 miles de euros correspondiente a la fusión por absorción de Novomedic, S.A. de Seguros.

La Sociedad realiza la prueba de deterioro anual del fondo de comercio. La determinación del valor recuperable de una unidad generadora de efectivo a la que se ha asignado el fondo de comercio implica el uso de estimaciones por la Dirección. El valor recuperable es el mayor del valor razonable menos costes de venta y su valor en uso.

La Sociedad generalmente utiliza métodos de descuento de flujos de efectivo para determinar dichos valores. Los cálculos de descuento de flujos de efectivo se basan en las proyecciones a 4 años de los presupuestos aprobados por la Dirección. Los flujos consideran la experiencia pasada y representan la mejor estimación de la Dirección sobre la evolución futura del mercado. Los flujos

de efectivo a partir del cuarto año se extrapolan utilizando tasas de crecimiento individuales. Las hipótesis clave para determinar el valor razonable menos costes de venta y el valor en uso incluyen las tasas de crecimiento, la tasa media ponderada de capital y los tipos impositivos. Las estimaciones, incluyendo la metodología empleada, pueden tener un impacto significativo en los valores y en la pérdida por deterioro de valor.

(b) Otro activo intangible

El detalle a 31 de diciembre de 2009 y su movimiento durante el ejercicio es el siguiente:

Miles de euros	Saldo a 31.12.08	Altas	Bajas	Trasposos	Saldo a 31.12.09
• Coste					
Gasto I+D	12.475	-	-	-	12.475
Aplicaciones informáticas	9.468	944	(192)	3.077	13.297
Aplic. informáticas en curso	2.554	2.686	-	(3.077)	2.163
	24.497	3.630	(192)	-	27.935
• Amortización acumulada					
Gasto I+D	(11.948)	(254)	-	-	(12.202)
Aplicaciones informáticas	(5.518)	(1.923)	192	-	(7.249)
	(17.466)	(2.177)	192	-	(19.451)
Valor neto	7.031	1.453	-	-	8.484

A 31 de diciembre de 2009 existen gastos de I+D y aplicaciones informáticas totalmente amortizados por un valor de 11.206 y 4.453 miles de euros, respectivamente.

7. Inmovilizado material

El detalle a 31 de diciembre de 2009 y su movimiento durante este ejercicio son como sigue:

Miles de euros	Saldo a 31.12.08	Altas	Bajas	Saldo a 31.12.09
• Coste				
Terrenos y construcciones	24.953	-	-	24.953
Elementos de transporte	789	449	(141)	1.097
Mobiliario e instalaciones	16.148	977	(203)	16.922
Equipos para proceso de información	18.531	1.985	(469)	20.047
Otro inmovilizado material	1.969	57	-	2.026
Anticipos de inmovilizado	1	-	-	1
	62.391	3.468	(813)	65.046
• Amortización acumulada				
Construcciones	(3.456)	(367)	-	(3.823)
Elementos de transporte	(269)	(203)	97	(375)
Mobiliario e instalaciones	(11.946)	(1.213)	202	(12.957)
Equipos para proceso de información	(13.023)	(2.242)	462	(14.803)
Otro inmovilizado material	(1.239)	(113)	-	(1.352)
	(29.933)	(4.138)	761	(33.310)
Valor neto	32.458	(670)	(52)	31.736

A 31 de diciembre de 2009 el valor de los elementos totalmente amortizados es el siguiente:

	Miles de euros
Elementos de transporte	24
Mobiliario e instalaciones	4.506
Equipos para el proceso de información	11.073
Otro inmovilizado material	1.151
	16.754

Durante el ejercicio 2009 la Sociedad no ha reconocido ninguna pérdida por deterioro de valor por partidas de inmovilizado. El valor de mercado de los terrenos y construcciones afectos a cobertura se facilita en la nota 8 conjuntamente con las inversiones inmobiliarias.

8. Inversiones inmobiliarias

Su detalle y movimiento durante el ejercicio 2009 es como sigue:

Miles de euros	Saldo a 31.12.08	Altas	Bajas	Trasposos	Saldo a 31.12.09
• Coste					
Terrenos, edificios y otras construcciones	76.472	-	-	-	76.472
	76.472	-	-	-	76.472
• Amortización acumulada					
Edificios y otras construcciones	(7.374)	(1.079)	-	-	(8.453)
Corrección por deterioro	(5.702)	-	2.481	-	(3.221)
Valor neto	63.396	(1.079)	2.481	-	64.798

Las inversiones inmobiliarias son propiedad de la Sociedad y corresponden a edificios y construcciones destinados a la obtención de rentas y plusvalías. Los ingresos por arrendamientos en el ejercicio han ascendido a 6.721 miles de euros.

A lo largo del ejercicio 2009 han sido realizadas nuevas valoraciones de once inmuebles, reconociéndose una recuperación de valor por importe de 2.481 miles de euros.

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

El valor neto contable de tales plusvalías a 31 de diciembre de 2009 se detalla a continuación:

Miles de euros	Novomedic, S.A. de Seguros	Gestión de Inversiones en Recursos Sociales, S.L.
Terrenos y construcciones	121	1.443
Menos, amortización acumulada	(15)	(151)
Valor neto contable a 31 de diciembre de 2009	106	1.292

El valor neto contable de las inversiones inmobiliarias así como de los terrenos y construcciones de uso propio afectos a la cobertura de las provisiones técnicas de la Sociedad asciende a 83.255 miles de euros a 31 de diciembre de 2009. Su valor de mercado a dicha fecha asciende a 134.647 miles de euros lo que supone unas plusvalías netas en este tipo de inversiones de 51.392 miles de euros. El valor de mercado se ha determinado a 31 de diciembre de 2009 mediante tasaciones realizadas por expertos autorizados por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El límite de las inversiones materiales a efectos de cobertura de provisiones técnicas es del 45% de las provisiones a cubrir, por lo que el valor asignado de dichas inversiones asciende a 31 de diciembre de 2009 a 102.022 miles de euros (véase nota 30).

La Sociedad tiene contratadas pólizas de seguros con terceros para dar cobertura a los riesgos que pudieran afectar a estas inversiones.

9. Arrendamiento operativo

Posición de arrendador

La Sociedad tiene arrendados a entidades del grupo determinados inmuebles en régimen de arrendamiento operativo, así como inmuebles a terceros no del grupo.

Los contratos con el grupo son de inmuebles con uso como residencias y se trata de contratos a 10 años, y cancelables en cualquier momento con preaviso de tres meses de antelación. En el caso de contratos de arrendamientos con terceros, la duración aproximada es de 15 años, renovable al vencimiento anualmente y cancelable en cualquier momento con preaviso de seis meses de antelación.

El incremento de ingreso anual se calcula en función del IPC y el ingreso del ejercicio 2009 ha ascendido a 6.721 miles de euros.

El importe de los cobros futuros mínimos a recibir en los próximos ejercicios en concepto de arrendamientos operativos no cancelables son los siguientes:

	Miles de euros
Hasta 1 año	6.285
Entre 1 y 5 años	16.663
Más de 5 años	2.907
Total	25.855

Posición de arrendatario

La Sociedad mantiene arrendados en posición de arrendatario determinados locales para el desarrollo de su actividad, siendo todos ellos a corto plazo y considerados por tanto operativos. El incremento de coste anual se calcula en función del IPC y el coste del ejercicio 2009 ha ascendido a 1.925 miles de euros.

El importe de los pagos futuros mínimos a realizar en los próximos ejercicios en concepto de arrendamientos operativos no cancelables son los siguientes:

	Miles de euros
Hasta 1 año	1.171
Entre 1 y 5 años	2.878
Más de 5 años	394
Total	4.443

10. Política y gestión de riesgos

Con carácter general la Sociedad únicamente realiza inversiones en activos calificados como aptos para la cobertura de provisiones técnicas por el artículo 50 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y respetando asimismo los límites de dispersión y diversificación de inversiones establecidos por el artículo 53 del mismo texto legal.

Las inversiones se destinarán a la cobertura de las provisiones técnicas que deba tener constituidas la Sociedad. No obstante, podrán realizarse inversiones con fines distintos a la cobertura de provisiones técnicas en aquellas ocasiones en que, habiéndose cubierto las exigencias regulatorias de cobertura de provisiones técnicas, existan excedentes de efectivo.

Será responsable de la realización de las inversiones adecuadas en cumplimiento de la presente política de inversiones el Comité de Tesorería.

Con carácter trimestral se verifica internamente el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos anteriormente comentados. Asimismo, con carácter anual se realizará una revisión del proceso de control para asegurar su correcto funcionamiento.

Las actividades de inversión de la Sociedad están expuestas a diversos riesgos financieros debido a la propia naturaleza de su actividad, siendo los principales los siguientes:

- **Riesgo de mercado:** la Sociedad mantiene en su cartera de inversiones principalmente activos financieros de renta fija de muy corta duración (repos), considerados activos líquidos equivalentes a efectivo, con lo que su valor no se ve afectado significativamente por variaciones en los tipos de interés o en la penalización por riesgo de crédito de los mismos.

Respecto a las inversiones mantenidas con empresas del grupo, la Sociedad mantiene desde el 2008 una operación de cobertura con otras entidades del propio grupo para evitar el riesgo de tipo de cambio de divisa en determinadas inversiones denominadas en moneda extranjera. El riesgo de mercado de estas inversiones se encuentra limitado por las condiciones de las mismas, que dan opciones de cancelación anticipada anuales, realizando la Sociedad un continuo seguimiento de estas inversiones a lo largo del año.

- Riesgo de crédito: los repos mencionados son contratados sobre activos emitidos por el Estado español y se gestionan con diferentes bancos de entre los de mayor calidad crediticia del país.
- Riesgo de liquidez: la mayoría de las posiciones inversoras de la Sociedad tienen vencimiento en torno a un mes y, por tanto, son considerados activos líquidos equivalentes a efectivo, con lo que el riesgo de liquidez es mínimo.

11. Inversiones en instrumentos de patrimonio de empresas del grupo y asociadas

El detalle por sociedades se presenta a continuación:

Miles de euros	Saldo a 31.12.08	Altas	Bajas	Saldo a 31.12.09
• Empresas del grupo				
Especializada y Primaria L'Horta Manises, S.A	2.340	-	-	2.340
Sanitas, S.L. Diversificación	10.925	-	-	10.925
Sanitas Welcome A.I.E.	1.659	2.190	-	3.849
	14.924	2.190	-	17.114
• Desembolsos pendientes				
Sanitas Welcome A.I.E.	(1.244)	-	1.244	-
Valor neto contable	13.680	2.190	1.244	17.114

La Sociedad mantiene una participación del 16,53% en el capital social de la entidad del Grupo, Sanitas, S.L. de Diversificación, dedicada a la prestación de otros servicios a clientes.

Especializada y Primaria L'Horta-Manises, S.A. fue creada en el ejercicio 2006, a tenor de la concesión pública otorgada por la Comunidad Autónoma Valenciana, para la gestión de la asistencia médica integral en el futuro departamento de salud de L'Horta-Manises, mediante la construcción de un hospital y la gestión de los centros de salud existentes en el área. La concesión se firmó a 15 años, con posibilidad de prórroga de cinco años más, tras los cuales la propiedad del hospital revertirá al Gobierno Regional Valenciano. Los accionistas de esta entidad son Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros (15%), Sanitas, Sociedad Anónima de Hospitales (45%) y una compañía que no es de Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. denominada Ribera Salud, S.A. (40%).

Con fecha 24 de julio de 2008 se constituyó una nueva entidad dentro del grupo, denominada Sanitas Welcome A.I.E., con la estructura societaria de una Agrupación de Interés Económico, con el objeto social de prestar servicios auxiliares con carácter exclusivo a sus socios. Los socios de la misma son Sanitas, S.A. de Seguros y Sanitas, S.A. de Hospitales que participan en un 73% y un 27% de su capital social, respectivamente. Durante el ejercicio 2009 se ha desembolsado el total del capital pendiente por 1.244 miles de euros. Asimismo, con fecha 16 de septiembre de 2009, la Sociedad acudió a una ampliación de capital social de esta entidad suscribiendo 2.190.000 acciones nominativas con 1 euro de valor nominal cada una, resultando es un desembolso total de 2.190 miles de euros.

El capital social, reservas y resultados del último ejercicio de las empresas del grupo según sus cuentas anuales a 31 de diciembre de 2009 son como sigue:

Miles de euros	Capital social	Reservas	Resultados negativos ejercicios anteriores	Beneficio/ (pérdida) 2009	Fondos Propios	Ajustes de cambios de valor	Resultado de explotación	% de participación en patrimonio neto	Valor teórico contable de la participación
Sanitas S.L. Diversificación	49.571	7.547	(5.529)	(59)	51.530	-	2.771	16,53%	8.518
Sanitas Welcome A.I.E.	5.272	-	-	-	5.272	-	-	73,00%	3.849
Especializada y Primaria L'Horta Manises, S.A.	3.400	11.318	(2.058)	(10.159)	2.501	(1.593)	(12.010)	15,00%	375

12. Activos financieros

La clasificación de los activos financieros por categorías y clases se explica en los siguientes apartados.

(a) Activos financieros mantenidos para negociar

La Sociedad clasifica en este epígrafe el importe resultante de la valoración a valor razonable del contrato de seguro de cambio suscrito con su accionista Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. el 16 de julio de 2008 y renovado en el ejercicio.

El objeto de este contrato es cubrir a la Sociedad de las oscilaciones del tipo de cambio en la inversión en Care Homes Limited, que está denominada en libras.

El nominal del contrato asciende a 70 millones de libras y se encuentra registrado a valor razonable al cierre del ejercicio, ascendiendo el mismo a 9.121 miles de euros.

(b) Activos financieros disponibles para la venta

El detalle por tipo de activo de los activos financieros clasificados en esta categoría a 31 de diciembre de 2009 es como sigue:

Miles de euros	
F.I.A.M.M.	1.093
Acciones no cotizadas	291
	1.384

La Sociedad ha clasificado en esta categoría los siguientes instrumentos financieros:

- F.I.A.M.M: corresponde al fondo de Previsión para Médicos (nota 20). La Sociedad no ha incluido esta partida como bien afecto a cobertura de provisiones técnicas.

- Acciones no cotizadas: participaciones minoritarias en empresas sin cotización oficial y con escasa información para su valoración, por lo que las mismas han sido contabilizadas a coste de adquisición, con un deterioro de valor de 64 miles de euros por aplicación del valor teórico contable.

(c) Préstamos y partidas a cobrar

El detalle por tipo de activo de los activos financieros clasificados en esta categoría a 31 de diciembre de 2009 es como sigue:

	Miles de euros
Préstamos a otras partes vinculadas	138.236
Tomadores de seguro	39.356
Mediadores	545
Créditos por operaciones de reaseguro	800
Resto de créditos	19.482
	198.419

La Sociedad registra dentro del epígrafe de préstamos a partes vinculadas saldos por cuenta corriente con empresas del grupo, así como la inversión mantenida con Care Homes Limited (ver detalle en la nota 23). Debido a las características de dichas participaciones preferentes, que otorgan una rentabilidad anual fija que se obtendrá de los beneficios distribuibles con prioridad sobre el pago de dividendos, las mismas son consideradas instrumento financiero de deuda y clasificadas en el presente epígrafe del balance de situación. El coste de adquisición de estas participaciones ascendía a 105.703 miles de euros, correspondientes a 70.000 miles de libras, manteniendo registrada una corrección por deterioro por tipo de cambio a 31 de diciembre de 2009 por 26.246 miles de euros.

Los saldos con tomadores de seguro se presentan netos de deterioro, que asciende a 11.617 miles de euros, y los créditos por operaciones de reaseguro mantienen igualmente una corrección por deterioro por importe de 305 miles de euros.

13. Clasificación por vencimientos

Todos los activos financieros tienen vencimiento en 2010, excepto las participaciones en FIAMM y acciones, por sus características.

La inversión en Care Homes Limited no tiene vencimiento determinado, aunque existen opciones anuales de cancelación por cualquiera de las partes.

14. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

El detalle del epígrafe efectivo y otros activos líquidos equivalentes es como sigue:

	Miles de euros
Caja y bancos	986
Inversiones financieras a corto plazo	174.617
	175.603

La Sociedad incluye en este epígrafe principalmente activos de renta fija a corto plazo (repos) con vencimiento a su fecha de compra inferior a tres meses. Estos activos fueron adquiridos por 174.600 miles de euros, manteniendo intereses devengados y no vencidos a 31 de diciembre de 2009 por 17 miles de euros.

15. Fondos propios

La composición de los saldos que integran este capítulo del balance de situación a 31 de diciembre de 2009 así como el movimiento producido durante el ejercicio, se presentan en el estado de cambios en el patrimonio neto.

(a) Capital suscrito

A 31 de diciembre de 2009 el capital suscrito está representado por 25.486.524 acciones nominativas, de 0,68 euros nominales cada una, totalmente suscritas y desembolsadas. Todas las acciones gozan de iguales derechos políticos y económicos.

A 31 de diciembre de 2009, la composición del accionariado de la Sociedad es la siguiente:

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

(b) Reserva legal

Las sociedades están obligadas a destinar el 10% del beneficio de cada ejercicio para la constitución de un fondo de reserva hasta que este alcance, al menos, el 20% del capital social. Esta reserva no es distribuible a los accionistas y sólo podrá ser utilizada para cubrir, en el caso de no tener otras reservas disponibles, el saldo deudor de la cuenta de pérdidas y ganancias. También, bajo ciertas condiciones, se podrá destinar a incrementar el capital social en la parte que supere el 10% de la cifra de capital ya ampliada. A 31 de diciembre de 2009 la Sociedad tiene dotada esta reserva en el importe mínimo que marca la Ley.

(c) Reserva de estabilización

La reserva de estabilización ha sido constituida en virtud de lo dispuesto en los artículos 29 y 45 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados. Recoge el importe necesario para hacer frente a las desviaciones aleatorias desfavorables de la siniestralidad. Se constituye en función del recargo de seguridad previsto en las bases técnicas de cada ramo o riesgo, de acuerdo con los límites establecidos en la legislación vigente. Tiene carácter acumulativo, aplicándose cuando se produzca un exceso de siniestralidad sobre las primas de riesgo de propia retención que correspondan al ejercicio en cada ramo o riesgo.

Mientras que resulte exigible su importe será indisponible y únicamente podrá ser dispuesto para compensar las desviaciones de la siniestralidad del ejercicio de propia retención. A efectos de las limitaciones que la legislación mercantil disponga para la distribución de resultados esta reserva tendrá la consideración de reserva obligatoria establecida por la ley.

La reserva de estabilización ha sido constituida para los ramos obligatorios establecidos en la normativa vigente, que en el caso de la Sociedad es el de enfermedad.

(d) Otras reservas

• Reserva de revalorización Real Decreto-Ley 7/1996

Acogiéndose a lo permitido por la legislación mercantil, la Sociedad procedió a actualizar al 31 de diciembre de 1996 el valor de su inmovilizado e inversiones materiales. El saldo de esta reserva se puede destinar a libre disposición desde 31 de diciembre de 2006 en la medida en que las plusvalías hayan sido amortizadas o hayan sido transmitidos o dados de baja los elementos actualizados.

• Reservas voluntarias

Las reservas voluntarias son de libre disposición, salvo por los saldos correspondientes a fondo de comercio que figuran en el balance a 31 de diciembre de 2009.

• Reservas de fusión

Procede de la combinación de negocios del ejercicio 2008 con Sanitas, Sociedad Anónima de Inversiones. Esta reserva tiene las mismas restricciones y puede destinarse a los mismos fines que las reservas voluntarias de la Sociedad.

• Reserva de primera aplicación

La reserva de primera aplicación asciende a un importe de (12.067) miles de euros obtenida de los ajustes de primera aplicación del Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras a 31 de diciembre de 2008.

(e) Dividendo a cuenta

El Consejo de Administración de la Sociedad, habiéndose cumplido los requisitos legales aplicables, acordó en su reunión celebrada el 3 de noviembre de 2009, entre otros acuerdos, repartir un dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio por importe de 69.580 miles de euros. La parte de este dividendo correspondiente a Grupo Bupa Sanitas, S.L.U., 69.508 miles de euros, fueron abonados a la misma para la cancelación de parte de los préstamos que mantenía con la Sociedad.

El dividendo a cuenta entregado no excedía de los resultados obtenidos desde el fin del último ejercicio por la Sociedad, deducida la estimación del Impuesto sobre sociedades a pagar sobre dichos resultados, en línea con lo establecido en el artículo 216 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas.

El estado contable provisional formulado de acuerdo con los requisitos legales y que ponía de manifiesto la existencia de liquidez suficiente para la distribución del mencionado dividendo se expone a continuación:

	Miles de euros
Previsión de beneficios distribuibles del ejercicio 2009:	
Proyección de resultados netos de impuestos hasta el 31/12/2009	77.412
Estimación de beneficios distribuibles del ejercicio 2009	77.412
Dividendos a cuenta distribuidos	69.580
Previsión de tesorería del período comprendido entre 31 de octubre de 2009 y 31 de octubre de 2010	
Saldos de tesorería a 31 de octubre de 2009	202.962
Cobros proyectados	1.186.651
Pagos proyectados, incluido el dividendo a cuenta	(1.106.544)
Saldos de tesorería proyectados a 31 de octubre de 2010	283.069

16. Subvenciones, donaciones y legados

El movimiento de las subvenciones, donaciones y legados recibidos de carácter no reintegrable es como sigue:

	Miles de euros
Saldo a 1 de enero de 2009	318
Trasposos a la cuenta de pérdidas y ganancias	(167)
Saldo a 31 de diciembre de 2009	151

La Sociedad recibió en ejercicios pasados dos subvenciones para la financiación de las obras de una residencia y la realización de un proyecto de I+D.

17. Provisiones técnicas

El movimiento de las provisiones técnicas a lo largo del ejercicio ha sido como sigue:

Miles de euros	Saldo a 31.12.08	Dotación	Aplicación/Traspaso	Saldo a 31.12.09
• Seguro directo y reaseguro aceptado				
Provisiones para primas no consumidas	37.007	35.252	37.007	35.252
Provisiones para prestaciones	214.375	221.233	214.375	221.233
Provisiones para el Seguro de decesos	956	1.066	956	1.066
Total	252.338	257.551	252.338	257.551
• Reaseguro cedido				
Provisiones para primas no consumidas	98	96	98	96
Provisiones para prestaciones	395	298	395	298
Total	493	394	493	394

La provisión para primas no consumidas se calcula periodificando las primas en función del período de cobertura de las pólizas. Las comisiones y los gastos de adquisición correspondientes a las primas periodificadas del seguro directo y del reaseguro se incluyen dentro del epígrafe de Ajustes por periodificación de activo por el importe de 1.812 miles de euros.

La reserva de estabilización se dota para el ramo de enfermedad y se presenta en patrimonio neto (véase nota 15).

18. Provisiones no técnicas

El movimiento de las provisiones para riesgos y gastos ha sido el siguiente:

Miles de euros	Saldo a 31.12.08	Dotaciones	Aplicaciones	Saldo a 31.12.09
Provisión para contingencias	1.262	517	(175)	1.604
Provisión para participación en primas	2.752	2.089	(2.473)	2.368
Otras responsabilidades	769	-	-	769
	4.783	2.606	(2.648)	4.741

Las provisiones para contingencias y otras responsabilidades recogen los importes estimados de litigios en curso y otros posibles importes que pudieran ser reclamados por distintos conceptos.

19. Provisiones por retribuciones al personal por aportaciones definidas y otras prestaciones

Para cubrir los compromisos descritos en la nota 5.k) de la memoria, en el ejercicio 2005 se procedió a la constitución de un plan de pensiones de aportación definida para empleados que permanece al 31 de diciembre de 2009, en sustitución de la póliza de seguros anterior cuyo objeto era atender los compromisos de jubilación con los empleados (art. 63 del convenio de seguros).

La aportación del ejercicio a planes de pensiones ascendió a 491 miles de euros (nota 28).

20. Pasivos financieros

La totalidad de los pasivos financieros del balance de situación se incluyen en la categoría de débitos y partidas a pagar y su valor razonable es considerado igual al valor contable, dado el corto plazo de los mismos. Su detalle a 31 de diciembre de 2009 es el siguiente:

	Miles de euros
• Depósitos recibidos por reaseguro cedido	
Depósitos recibidos por reaseguro cedido	16
• Deudas por operaciones de seguro	
Deudas con asegurados	1.090
Deudas con mediadores	599
Deudas condicionadas	9.357
• Deudas por operaciones de reaseguro	513
• Otras deudas	
Deudas con las administraciones públicas	3.850
Deudas con entidades del grupo y asociadas (Nota 23)	44.423
Resto de otras deudas	30.090
	89.938

La totalidad de los pasivos financieros vencen en el ejercicio 2010, excepto el correspondiente al fondo médico, que se recoge en el epígrafe de otras deudas.

La Sociedad promovió la creación, por acuerdo de su Junta General de Accionistas de fecha 16 de junio de 1966, del Fondo de Previsión para Médicos. Las prestaciones a liquidar por el Fondo pueden ser por fallecimiento, enfermedad o accidente y jubilación. La Sociedad ha venido ejerciendo la función de entidad administradora, limitándose a hacer efectivas las prestaciones devengadas con cargo a las aportaciones de los partícipes. El balance incluye el saldo resultante de deducir de las aportaciones de los partícipes los pagos efectuados en concepto de prestaciones causadas.

Las condiciones del Fondo incluyen una cláusula precautoria según la cual las prestaciones a cargo del mismo podrían verse reducidas si, como consecuencia de un exceso de siniestralidad, el Fondo entrara en una situación de precariedad. William M. Mercer Ltd. emitió un informe de fecha 24 de octubre de 1994 sobre la viabilidad futura del Fondo de Previsión para Médicos. El órgano competente, mediante acuerdo de fecha 25 de octubre de 1994 decidió aplicar con efectos 1 de enero de 1995 la cláusula precautoria contenida en las normas del Fondo de Previsión para Médicos.

El último informe emitido por Towers Perrin sobre la valoración actuarial a 31 de diciembre de 2007 de las prestaciones del Fondo de Previsión para Médicos, bajo tres diferentes escenarios de hipótesis, muestran su suficiencia y viabilidad.

21. Situación fiscal

La Sociedad tributa en régimen de tributación consolidada a efectos del impuesto de sociedades con otras sociedades del grupo encabezado por GRUPO BUPA SANITAS, S.L.U., anteriormente Bupa Iberia, S.L., cuyo cambio de denominación se llevó a cabo el 27 de diciembre de 2007, siendo ésta última la sociedad dominante del citado grupo fiscal consolidado.

Su composición a 31 de diciembre de 2009 es la siguiente:

- Grupo Bupa Sanitas, S.L.U.
- Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros
- Sanitas, Sociedad Anónima de Hospitales (S.U.)
- Sanitas, Sociedad Limitada de Diversificación
- Sanitas Residencial, S.L. (S.U.)
- Sanitas Residencial de Navarra, S.A. (S.U.)
- Terapia y Pilates, S.L. (S.U.)
- Sanitas Salud y Bienestar, S.L. (S.U.)
- Health Dialog España, S.L. (S.U.)
- Sanitas Emisión, S.L. (S.U.)

El detalle de los saldos con administraciones públicas es como sigue:

	Miles de euros
• Otros créditos	
Activos por impuesto diferido	18.766
	18.766
• Otras deudas	
IRPF	2.001
Seguridad Social	1.229
IVA	363
Otros (IPS, CCS, etc.)	257
• Pasivos fiscales	
Pasivos por impuesto corriente	2.493
Pasivos por impuesto diferido	880
	7.223

Según establece la legislación vigente, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales, o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años. A la fecha de formulación de cuentas, la Sociedad tiene abiertos a inspección por las autoridades fiscales los siguientes impuestos y ejercicios:

Los pasivos por impuesto corriente corresponden al importe resultante del acta de inspección del ejercicio 2003, que se ha satisfecho en enero de 2010.

	Ejercicios
Impuesto sobre Sociedades	2004 a 2009
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	diciembre 2005 a diciembre 2009
Impuesto de Transmisiones Patrimoniales	diciembre 2005 a diciembre 2009
Retenciones y Rendimientos del Capital Mobiliario	diciembre 2005 a diciembre 2009
Impuesto sobre Primas de Seguros	diciembre 2005 a diciembre 2009
Impuesto sobre el Valor Añadido	diciembre 2005 a diciembre 2009

(a) Impuesto sobre beneficios

La conciliación entre el importe neto de los ingresos y gastos del ejercicio y la base imponible es como sigue:

Miles de euros	Cuenta de pérdidas y ganancias			Ingresos y gastos imputados al patrimonio neto			
	Aumentos	Disminuciones	Neto	Aumentos	Disminuciones	Neto	Total
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio			84.927			(167)	84.760
Impuesto sobre sociedades			34.842				34.842
Diferencias permanentes	1.035	(3.844)	(2.809)				(2.809)
Diferencias temporarias:							
con origen en el ejercicio	16.988	(6.863)	10.125				10.125
con origen en ejercicios anteriores	-	(12.475)	(12.475)				(12.475)
Compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores	-	-	-	-	-	-	-
Base imponible (resultado fiscal)			114.610			(167)	114.443
Cuota íntegra al 30%			34.383				
Deducciones y bonificaciones			(246)				
Cuota líquida			34.137				
Retenciones y pagos a cuenta			(5)				
Cuenta a pagar a sociedades del grupo fiscal (nota 23)			34.132				

La Sociedad presenta anualmente una declaración a efectos del Impuesto sobre Sociedades. Los beneficios determinados conforme a la legislación fiscal, están sujetos a un gravamen del 30% sobre la base imponible. De la cuota resultante pueden practicarse ciertas deducciones y aplicarse bonificaciones.

La relación existente entre el gasto por impuesto sobre beneficios y el beneficio del ejercicio es como sigue:

El detalle del gasto por impuesto sobre beneficios es como sigue:

	Miles de euros
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio (antes de impuestos)	119.769
Impuesto al 30%	35.931
Gastos no deducibles	310
Ingresos no tributables	(1.153)
Deducciones y bonificaciones del ejercicio corriente	(246)
Gasto por impuesto sobre beneficios	34.842

El detalle de activos y pasivos por impuesto diferido por tipos de activos y pasivos es como sigue:

		Miles de euros
• Impuesto corriente		
Del ejercicio		34.137
		34.137
• Impuestos diferidos		
Origen y reversión de diferencias temporarias		
Inmovilizado material		807
Fondo de comercio		539
Provisión para primas pendientes		(872)
Inmuebles		892
Otras provisiones y otros		(661)
		705
• De las actividades continuadas		34.842

	2009		
	Activos	Pasivos	Netos
Instrumentos financieros	5.176	-	5.176
Fondo de comercio	4.060	-	4.060
Provisión para primas pendientes	3.036	-	3.036
Provisión depreciación edificios	902	-	902
Otras provisiones	2.967	-	2.967
Otros	2.625	(880)	1.745
Activos y pasivos netos	18.766	(880)	17.886

22. Información sobre medioambiente

La Sociedad no ha realizado inversiones ni ha incurrido en gastos por actividades relacionadas con la protección del medio ambiente durante el ejercicio terminado en 31 de diciembre 2009.

La Sociedad considera que no existen contingencias en materia medioambiental que necesiten ser cubiertas mediante la constitución de la correspondiente provisión.

23. Saldos y transacciones con partes vinculadas

(a) Saldos con partes vinculadas

El desglose de los saldos por categorías es como sigue:

Miles de euros	Bupa	Grupo	Manises	Sanitas	Sanitas	Sanitas	BUPA UK	Sanitas	Health	Total
	Care	Bupa		Diversifi-	Hospitales	Residencial		Welcome	Dialog	
	Homes	Sanitas		cación					España	
Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 12.a)		9.121								9.121
Préstamos a partes vinculadas (Nota 12.c)	79.328	51.379	7.529							138.236
Resto de créditos										
Fianzas entregadas					9	32				41
Otros		1.141	1	157	830	1.695		45	446	4.315
Total Activo	79.328	61.641	7.530	157	839	1.727	-	45	446	151.713
Saldos acreedores										
Deudas con entidades del grupo										
Cuenta a pagar a sociedades del grupo fiscal Impuesto sobre Sociedades		(34.132)								(34.132)
Otros		(620)					(9.671)			(10.291)
Resto de otras deudas										
Otros		(147)			(188)	(608)		(869)		(1.812)
Provisiones para prestaciones					(12.486)		(6.009)			(18.495)
Total Pasivo	-	(34.899)	-	-	(12.674)	(608)	(15.680)	(869)	-	(64.730)

(b) Transacciones de la Sociedad con partes vinculadas

Los importes de las transacciones de la Sociedad con partes vinculadas son los siguientes:

Miles de euros	Bupa Care Homes	Grupo Bupa Sanitas S.L.	Espe.y Prim. L'Horta Manises	Sanitas Diversificación	Sanitas Hospitales	Sanitas Residencial	Health Dialog España	Sanitas Welcome A.I.E.	Sanitas Salud y Bienestar	BUPA UK	Total
Intereses	5.010	890	245								6.145
Arrendamientos		36		32	233	5.207	24				5.532
Otros		111	41	157	720	250	417	36		127	1.859
Total Ingresos	5.010	1.037	286	189	953	5.457	441	36		127	13.536
Prestaciones				465	138.768				64	3.883	143.180
Arrendamientos							284				284
Otros							103	3.153		3.055	6.311
Total Gastos	-	-	-	465	138.768	387	-	3.153	64	6.938	149.775

Como se menciona en la nota 15, la Sociedad ha pagado 69.508 miles de euros en concepto de dividendos a Grupo Bupa Sanitas, S.L.U., que ha sido aplicado principalmente a la cancelación de los préstamos que tenía dicha compañía con la Sociedad.

La Sociedad no ha realizado durante el ejercicio transacciones con Administradores, personal clave de la Dirección u otras partes vinculadas.

24. Información relativa a Administradores y personal de alta dirección de la Sociedad

Las remuneraciones devengadas por los miembros del Consejo de Administración durante el ejercicio 2009 han sido las siguientes:

Miles de euros	
Sueldos y otras remuneraciones	522
Retribuciones en especie	11
Seguridad Social a cargo Empresa	9
Remuneraciones por servicios profesionales y otros	119
	661

Los miembros del Consejo de Administración son todos hombres y, los que son también empleados de la Sociedad, no han percibido retribución alguna separada por razón de su cargo de consejeros.

Las remuneraciones devengadas por los miembros de la Alta Dirección no integrantes del Consejo de Administración durante el ejercicio 2009 han sido las siguientes:

Miles de euros	
Sueldos	1.172
Retribuciones en especie	43
Aportaciones al plan de pensiones	-
Seguridad social a cargo empresa	49
	1.264

El total de personas de alta dirección empleados por la Sociedad a 31 de diciembre de 2009 asciende a 6, siendo todos hombres.

25. Participaciones y cargos de los Administradores en otras sociedades

Los Administradores de la Sociedad a 31 de diciembre de 2009, no tienen participaciones, ni ostentan cargos o desarrollan funciones en empresas cuyo objeto social sea idéntico, análogo o complementario al desarrollado por la Sociedad. No obstante, los miembros del Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2009 desarrollan cargos directivos o funciones relacionadas con la gestión de empresas del grupo al que pertenece la Sociedad que han sido objeto de inclusión en el Anexo VII de esta memoria.

26. Información técnica

La información de los ingresos y gastos técnicos de los ramos de seguros de no vida en los que opera la Sociedad se muestran en el Anexo I de esta memoria.

En el Anexo II de esta memoria se muestra el resultado técnico por año de ocurrencia correspondiente al ejercicio 2009. Este resultado técnico ha sido elaborado teniendo en cuenta las siguientes premisas:

- Las primas recogidas son las devengadas en el ejercicio, sin tener en cuenta, por tanto, las anulaciones y extornos de primas de ejercicios anteriores.
- Los siniestros considerados son los ocurridos en el ejercicio, si bien las provisiones calculadas para enfermedades de largo plazo no se han incluido en el mismo.
- Los gastos de la siniestralidad se corresponden con los imputables a los siniestros ocurridos en el ejercicio.

i) Gestión de riesgos por contratos de seguros

La Sociedad realiza una gestión activa de cara a minimizar los riesgos de seguros actuando, principalmente, sobre los riesgos fundamentales del proceso asegurador: suscripción, tarificación, control de la siniestralidad y reservas.

Para la gestión del riesgo de suscripción y su minimización se encuentran establecidos ciertos procedimientos y herramientas. En este sentido cabe destacar la existencia de un departamento propio de suscripción de riesgos que establece y coordina criterios de identificación y limitación del riesgo de antiselección. De entre las herramientas disponibles cabe destacar la existencia de cuestionarios de salud muy específicos que permiten llegar a identificar riesgos declarados y no declarados. Para el análisis de dichos cuestionarios y detección de riesgos, a priori ocultos, se dispone de un equipo de trabajo médico-sanitario, con conocimientos específicos en materia de evaluación de gastos sanitarios asociados a las patologías, que también establecen criterios y controles de suscripción.

Asimismo, la minimización de la antiselección se lleva a cabo a través del proceso de tarificación y el de establecimiento de nuevos productos y/o coberturas. Estos procesos gestionan el riesgo a través de la definición de colectivos no asegurables, edades máximas de aseguramiento, plazos el análisis y estudio estadístico conforme a la experiencia de la compañía en el sector. Dentro del proceso de tarificación, además de la modelización del riesgo y la identificación de las variables tarificadoras que permitan calcular una prima de riesgo adecuada, se utilizan técnicas actuariales como medida de reducción de la siniestralidad y ajuste de la prima de riesgo.

En cuanto a la gestión del riesgo por alta siniestralidad, existe un control y seguimiento del mismo a través de auditorías técnicas y médicas que permiten en base a la evolución de la siniestralidad observada por producto y póliza ajustar su suscripción y tarificación futura.

En relación con el riesgo biométrico soportado en el ramo de decesos, las tablas de tarificación y reserva son conformes a la legislación actual y adecuadas al riesgo soportado al igual que el tipo de interés técnico utilizado.

El riesgo de insuficiencia de las provisiones técnicas se gestiona a través del establecimiento de métodos estadísticos adecuados que permiten estimaciones prudentes de las provisiones técnicas. Para la determinación de la provisión de prestaciones, tal y como la ley contempla, se están utilizando dos métodos estadísticos distintos.

Por otro lado, y en relación con la adecuación de la duración financiera de las inversiones a la cobertura de prestaciones, indicar que no existe riesgo de ALM debido a la temporalidad (anual renovable) inherente al seguro de salud, por tal motivo se mantiene una estructura inversora a corto plazo muy líquida y con calidad crediticia de mayor solvencia que elimina prácticamente este riesgo.

ii) Política de reaseguro

La política de reaseguro se basa en la utilización de coberturas para redes geográficas de proveedores médicos de los que Sanitas no dispone. Dicha inclusión se ha instrumentado a través de contratos de reaseguro específicos de acuerdo a las indicaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).

También existe una política de reaseguro basada en la estabilización de la siniestralidad, en el caso de productos sin masa crítica suficiente. Se ha instrumentado a través de entidades reaseguradoras con solvencia alta o muy alta.

iii) La concentración del riesgo de seguros.

Existe una gran diversificación en tipos de pólizas y productos sin que ningún riesgo concentre un porcentaje representativo de la cartera total.

27. Información segmentada

La Sociedad distribuye el total de su negocio y mantiene el total de sus provisiones en España:

Ramo	Operaciones declaradas en España (miles de euros)	
	Primas	Provisiones técnicas
No vida ejercicio 2009	1.047.898	257.551

28. Información sobre personal

El detalle del gasto de personal para el ejercicio 2009 es el siguiente:

	Miles de euros
Sueldos, salarios y asimilados	42.645
Aportaciones a sistemas complementarios de pensiones	491
Otras cargas sociales	10.529
	53.665

El número medio de empleados que la Sociedad ha tenido en su plantilla durante el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2009, distribuido por categorías según el Convenio Colectivo para entidades aseguradoras, ha sido el siguiente:

GRUPO	Operaciones declaradas en España (miles de euros)	
	Nivel	Número medio de empleados
0	0	5
I	1	2
I	2	14
I	3	65
II	4	204
II	5	249
II	6	178
III	7	1
III	8	279
III-C	6	-
III-D	8	1
Total		998

La distribución del personal por sexos al final del ejercicio 2009 es como sigue:

Grupo	Nivel	Sexo		Total General
		Hombre	Mujer	
O	0	5	-	5
I	1	1	-	1
I	2	9	4	13
I	3	39	18	57
II	4	94	102	196
II	5	83	154	237
II	6	23	129	152
III	7	-	-	-
III	8	81	197	278
III-C	6	-	-	-
III-D	8	-	-	-
TOTAL		335	604	939

29. Honorarios de auditoría

KPMG Auditores S.L. y aquellas otras sociedades con las que dicha empresa mantiene alguno de los vínculos a los que hace relación la disposición adicional decimocuarta de la Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, facturarán a la Sociedad, honorarios y gastos por servicios profesionales prestados en el ejercicio 2009 según el siguiente detalle:

	Miles de euros
Por servicios de auditoría y otros relacionados	194
Por otros servicios	94
	288

El importe indicado en el cuadro anterior por servicios de auditoría incluye la totalidad de honorarios relativos a la auditoría de 2009, con independencia del momento de su facturación.

30. Estado de cobertura de provisiones técnicas

Su detalle y cálculo a 31 de diciembre de 2009 es como sigue:

	Miles de euros
Provisión para primas no consumidas al cierre del ejercicio	35.252
Provisión para primas no consumidas de las primas pendientes de cobro	(1.089)
Comisiones pendientes de imputar a resultados	(1.812)
Provisión de primas devengadas y no emitidas netas de comisiones	(27.986)
Provisión para riesgos en curso	
Provisión para participación en beneficios y extornos	
Provisión para prestaciones	221.233
Reserva de estabilización	52
Provisión del seguro de decesos	1.066
Total provisiones a cubrir seguros no vida	226.716

Miles de euros

Bienes afectos a cobertura	
Bienes inmuebles	102.022
Otras inversiones financieras	174.616
Depósitos en entidades de crédito	964
Efectivo	22
Total bienes afectos	277.624
Superávit total	50.908

31. Estado de margen de solvencia

De acuerdo con la legislación vigente, las entidades aseguradoras deberán disponer en cada ejercicio económico de un patrimonio propio no comprometido (o margen de solvencia) y de un fondo de garantía (tercera parte del margen de solvencia) que representen los porcentajes y cantidades establecidas legalmente.

La elaboración de estos estados se ha realizado siguiendo los criterios establecidos reglamentariamente. El estado de margen de solvencia de la Sociedad a 31 de diciembre de 2009 es el siguiente:

	Miles de euros
Capital y reservas patrimoniales computables	136.465
Plusvalías latentes de inversiones materiales	35.975
Saldo acreedor de pérdidas y ganancias	15.346
Margen de solvencia	187.786
Cuantía mínima del margen de solvencia	169.957
Superávit del margen de solvencia	17.829

La Sociedad ha descontado del importe computable del capital y reservas el saldo a cobrar neto que mantiene con su accionista por 26.742 miles de euros.

32. Garantías comprometidas con terceros

A 31 de diciembre de 2009, la Sociedad tiene avales prestados a terceros cuyo importe asciende a 756 miles de euros.

33. Servicio de atención al cliente

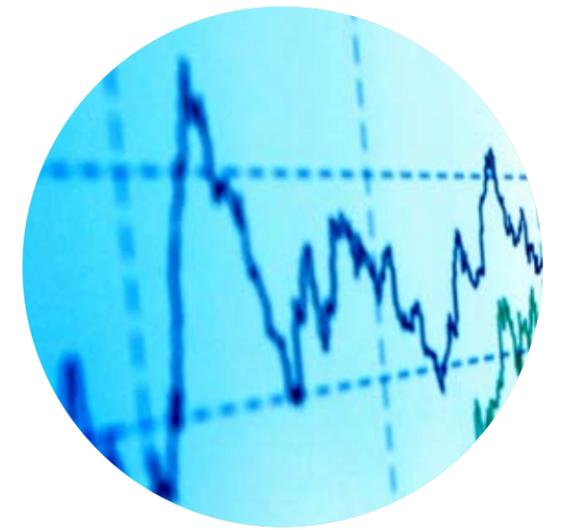
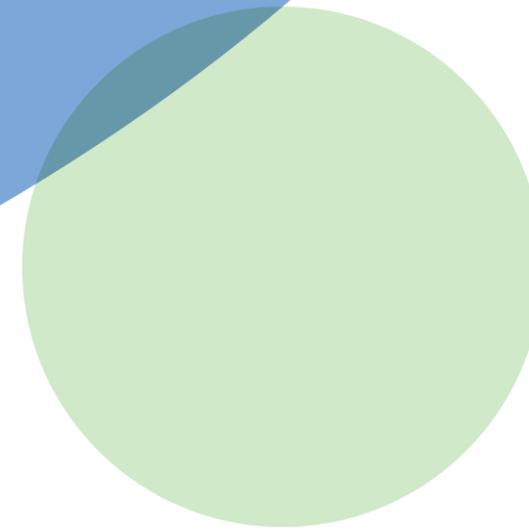
Durante el ejercicio 2009, la Sociedad ha cumplido con los requisitos y deberes establecidos de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

El número de quejas y reclamaciones recibidas durante el ejercicio 2009 ascendieron a 17.827 todas ellas tramitadas y respondidas. Estas quejas y reclamaciones fueron resueltas de forma favorable para Sanitas en un 46,6% y favorable para el reclamante en un 19,2% y un 34,2% sin resultado determinado.

34. Hechos posteriores

No se han producido hechos relevantes con posterioridad al cierre del ejercicio 2009 que pudieran afectar a la imagen fiel de las cuentas anuales.

Anexos



Anexo 1

>>> Ingresos y gastos técnicos por ramos (en miles de euros)	Enfermedad	Asistencia sanitaria
I. Primas imputadas (directo y aceptado)	547	1.044.880
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	539	1.046.305
2. Variación provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso	10	1.743
3. Variación provisiones para primas pendientes	(2)	(3.168)
II. Primas reaseguro (cedido y retrocedido)	(69)	(5.642)
1. Primas devengadas netas de anulaciones	(70)	(5.638)
2. Variación provisión para primas no consumidas	1	(2)
A. Total de primas imputadas netas de reaseguro (I+II)	478	1.039.238
III. Siniestralidad (directo y aceptado)	(203)	(818.306)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(204)	(811.534)
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	1	(6.772)
IV. Siniestralidad del reaseguro (cedido y retrocedido)	32	2.376
1. Prestaciones y gastos pagados	43	2.465
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	(11)	(89)
B. Total siniestralidad neta de reaseguro (III+IV)	(171)	(815.930)
V. Variación otras provisiones técnicas netas de reaseguro	-	-
VI. Gastos de adquisición (directo y aceptado)	(62)	(92.620)
VII. Gastos de administración (directo y aceptado)	(81)	(36.974)
VIII. Otros gastos técnicos (directo y aceptado)	(16)	(12.488)
IX. Comisiones y participaciones (cedido y retrocedido)	1	73
C. Total gastos explotación y otros gastos técnicos netos (V+VI+VII+VIII+IX)	(158)	(142.009)

Anexo 1

>>> Ingresos y gastos técnicos por ramos (en miles de euros)	Accidentes	Decesos
I. Primas imputadas (directo y aceptado)	548	505
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	545	509
2. Variación provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso	4	(2)
3. Variación provisiones para primas pendientes	(1)	(2)
II. Primas reaseguro (cedido y retrocedido)	(167)	-
1. Primas devengadas netas de anulaciones	(168)	-
2. Variación provisiones para primas no consumidas	1	-
A. Total de primas imputadas netas de reaseguro (I+II)	381	505
III. Siniestralidad (directo y aceptado)	(180)	(81)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(96)	(78)
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	(84)	(3)
IV. Siniestralidad del reaseguro (cedido y retrocedido)	37	-
1. Prestaciones y gastos Pagados	34	-
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	3	-
B. Total siniestralidad neta de reaseguro (III+IV)	(143)	(81)
V. Variación otras provisiones técnicas netas de reaseguro	-	(110)
VI. Gastos de adquisición (directo y aceptado)	(79)	(15)
VII. Gastos de administración (directo y aceptado)	(113)	(24)
VIII. Otros gastos técnicos (directo y aceptado)	(29)	(4)
IX. Comisiones y participaciones (cedido y retrocedido)	2	-
C. Total gastos explotación y otros gastos técnicos netos (V+VI+VII+VIII+IX)	(219)	(153)

Anexo 2

>>> Resultado técnico por año de ocurrencia (en miles de euros)		Enfermedad	Asistencia sanitaria
I. Primas adquiridas (directo y aceptado)			
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos		558	1.051.545
2. Variación provisión primas no consumidas		550	1.052.970
3. Variación provisión primas pendientes de cobro		10	1.743
		(2)	(3.168)
II. Primas periodificadas de reaseguro			
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos		(69)	(5.642)
2. Variación provisión primas no consumidas		(70)	(5.638)
		1	(4)
A. Total primas adquiridas netas de reaseguro (I+II)			
		489	1.045.903
III. Siniestralidad (directo)			
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones		(159)	(843.947)
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio		(159)	(666.544)
		-	(177.403)
IV. Siniestralidad del reaseguro (cedido)			
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio		32	2.376
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio		43	2.465
		(11)	(89)
B. Total siniestralidad neta de reaseguro (III + IV)			
		(127)	(841.571)
V. Gastos de adquisición (directo)			
		(62)	(92.620)
VI. Gastos de administración (directo)			
		(81)	(36.974)
VII. Otros gastos técnicos (directo)			
		(16)	(12.488)
VIII. Comisiones y participaciones (cedido y retrocedido)			
		1	73
IX. Ingresos financieros técnicos netos de los gastos de la misma naturaleza			
		26	7.486

Anexo 2

>>> Resultado técnico por año de ocurrencia (en miles de euros)		Accidentes	Decesos
I. Primas adquiridas (directo y aceptado)			
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos		554	512
2. Variación provisión primas no consumidas		551	516
3. Variación provisión primas pendientes de cobro		4	(2)
		(1)	(2)
II. Primas periodificadas de reaseguro			
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos		(167)	-
2. Variación provisión primas no consumidas		(168)	-
		1	-
A. Total primas adquiridas netas de reaseguro (I+II)			
		387	512
III. Siniestralidad (directo)			
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones		(139)	(81)
2. Provisiones técnicas para prestaciones de Siniestros ocurridos en el ejercicio		(43)	(78)
		(96)	(3)
IV. Siniestralidad del reaseguro (cedido)			
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio		37	-
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio		34	-
		3	-
B. Total siniestralidad neta de reaseguro (III + IV)			
		(102)	(81)
V. Gastos de adquisición (directo)			
		(79)	(15)
VI. Gastos de administración (directo)			
		(113)	(24)
VII. Otros gastos técnicos (directo)			
		(29)	(4)
VIII. Comisiones y participaciones (cedido y retrocedido)			
		2	-
IX. Ingresos financieros técnicos netos de los gastos de la misma naturaleza			
		53	76

Anexo 3 Balance de situación a 31 de diciembre de 2008 (en miles de euros)

>>> A) Activo		Ejercicio 2008
A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes		206.628
A-2) Activos financieros mantenidos para negociar		14.441
I. Instrumentos de patrimonio		
II. Valores representativos de deuda		
III. Derivados	14.441	
IV. Otros		
A-3) Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		
I. Instrumentos de patrimonio		
II. Valores representativos de deuda		
III. Instrumentos híbridos		
IV. Inversiones por cuenta de los tomadores de seguros de vida que asuman el riesgo de inversión		
V. Otros		
A-4) Activos financieros disponibles para la venta		1.368
I. Instrumentos de patrimonio	1.368	
II. Valores representativos de deuda		
III. Inversiones por cuenta de los tomadores de seguros de vida que asuman el riesgo de inversión		
IV. Otros		
A-5) Préstamos y partidas a cobrar		144.728
I. Valores representativos de deuda		
II. Préstamos		
1. Anticipos sobre pólizas		
2. Préstamos a entidades del grupo y asociadas	88.286	
3. Préstamos a otras partes vinculadas		
III. Depósitos en entidades de crédito		
IV. Depósitos constituidos por reaseguro aceptado		
V. Créditos por operaciones de seguro directo		
1. Tomadores de seguro	41.118	
2. Mediadores	209	
VI. Créditos por operaciones de reaseguro	205	
VII. Créditos por operaciones de coaseguro		
VIII. Desembolsos exigidos		
IX. Otros créditos		
1. Créditos con las administraciones públicas	146	
2. Resto de créditos	14.764	
A-6) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento		
A-7) Derivados de cobertura		
A-8) Participación del reaseguro en las provisiones técnicas		493
I. Provisión para primas no consumidas	98	
II. Provisión de seguros de vida		
III. Provisión para prestaciones	395	
IV. Otras provisiones técnicas		
A-9) Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias		95.854
I. Inmovilizado material	32.458	
II. Inversiones inmobiliarias	63.396	
A-10) Inmovilizado intangible		13.103
I. Fondo de comercio	6.072	
II. Derechos económicos derivados de carteras de pólizas		
III. Otro activo intangible	7.031	

A-11) Participaciones en entidades del grupo y asociadas		13.680
I. Participaciones en empresas asociadas		
II. Participaciones en empresas multigrupo		
III. Participaciones en empresas del grupo	13.680	
A-12) Activos fiscales		18.662
II. Activos por impuesto corriente		
II. Activos por impuesto diferido	18.662	
A-13) Otros activos		3.947
I. Activos y derechos de reembolso por retribuciones a largo plazo al personal		
II. Comisiones anticipadas y otros costes de adquisición		
III. Periodificaciones	3.947	
IV. Resto de activos		
A-14) Activos mantenidos para la venta		
Total Activo		512.904

Anexo 3 Balance de situación a 31 de diciembre de 2008 (en miles de euros)

>>> B) Pasivo y patrimonio neto		Ejercicio 2008
PASIVO		
B-1) Pasivos financieros mantenidos para negociar		-
B-2) Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		-
B-3) Débitos y partidas a pagar		89.740
I. Pasivos subordinados		
II. Depósitos recibidos por reaseguro cedido		
III. Deudas por operaciones de seguro		
1.- Deudas con asegurados	2.058	
2.- Deudas con mediadores		
3.- Deudas condicionadas	8.027	
IV. Deudas por operaciones de reaseguro	610	
V. Deudas por operaciones de coaseguro		
VI. Obligaciones y otros valores negociables		
VII. Deudas por entidades de crédito		
VIII. Deudas por operaciones preparatorias de contratos de seguro		
IX. Otras deudas:		
1.- Deudas con las administraciones públicas	4.091	
2.- Otras deudas con entidades del grupo y asociadas	46.470	
3.- Resto de otras deudas	28.484	
B-4) Derivados de cobertura		-
B-5) Provisiones técnicas		252.338
I. Provisión para primas no consumidas	37.007	
II. Provisión para riesgos en curso		
III. Provisión de seguros de vida		
1.- Provisión para primas no consumidas		
2.- Provisión para riesgos en curso		
3.- Provisión matemática		
4.- Provisión de seguros de vida cuando el riesgo de la inversión lo asume el tomador		
IV. Provisión para prestaciones	214.375	
V. Provisión para participación en beneficios y para extornos		
VI. Otras provisiones técnicas	956	
B-6) Provisiones no técnicas		4.783
I. Provisiones para impuestos y otras contingencias legales		
II. Provisión para pensiones y obligaciones similares		
III. Provisión para pagos por convenios de liquidación		
IV. Otras provisiones no técnicas	4.783	
B-7) Pasivos fiscales		29
I. Pasivos por impuesto corriente		
II. Pasivos por impuesto diferido	29	
B-8) Resto de pasivos		
I. Periodificaciones		
II. Pasivos por asimetrías contables		
III. Comisiones y otros costes de adquisición del reaseguro cedido		
IV. Otros pasivos		
B-9) Pasivos vinculados con activos mantenidos para la venta		
Total Pasivo		346.890

Anexo 3 Balance de situación a 31 de diciembre de 2008 (en miles de euros)

>>> B) Pasivo y Patrimonio neto		Ejercicio 2008
PATRIMONIO NETO		
B-10) Fondos propios		165.696
I. Capital o fondo mutual		
1. Capital escriturado o fondo mutual	17.331	
2. (Capital no exigido)		
II. Primas de emisión		
III. Reservas		
1. Legal y estatutarias	3.466	
2. Reserva de estabilización	50	
3. Otras reservas	200.921	
IV. (Acciones propias)		
V. Resultados de ejercicios anteriores		
1. Remanente		
2. (Resultados negativos de ejercicios anteriores)		
VI. Otras aportaciones de socios y mutualistas		
VII. Resultado del ejercicio	95.318	
VIII. (Dividendo a cuenta y reserva de estabilización a cuenta)	(151.390)	
IX. Otros instrumentos de patrimonio neto		
B-11) Ajustes por cambios de valor:		
I. Activos financieros disponibles para la venta		
II. Operaciones de cobertura		
III. Diferencias de cambio y conversión		
IV. Corrección de asimetrías contables		
V. Otros ajustes		
B-12) Subvenciones, donaciones y legados recibidos		318
Total patrimonio neto		166.014
Total Pasivo y Patrimonio Neto		512.904

Anexo 4 Cuenta de pérdidas y ganancias para el ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2008 (en miles de euros)

>>> Cuenta de pérdidas y ganancias		Ejercicio 2008
I. Cuenta técnica seguro de no vida		
I.1. Primas Imputadas al ejercicio. Netas de Reaseguro		980.534
a) Primas devengadas		
a1) Seguro directo	982.367	
a2) Reaseguro aceptado	5.920	
a3) Variaciones de la corrección por deterioro de las primas pendientes de cobro (+ ó -)	(1.863)	
b) Primas del reaseguro cedido (-)	(5.905)	
c) Variación de la provisión para primas no consumidas y para riesgos en curso (+ ó -)		
c1) Seguro directo	71	
c2) Reaseguro aceptado	91	
d) Variación de la provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido (+ ó -)	(147)	
I.2. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones		23.463
a) Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias	4.142	
b) Ingresos procedentes de inversiones financieras	17.738	
c) Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		
c2) De inversiones financieras	1.534	
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		
d1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	3	
d2) De inversiones financieras	46	
I.3. Otros ingresos técnicos		31.047
I.4. Siniestralidad del ejercicio, neta de reaseguro		(748.931)
a) Prestaciones y gastos pagados		
a1) Seguro directo	(740.207)	
a2) Reaseguro aceptado	(4.841)	
a3) Reaseguro cedido (-)	2.352	
b) Variación de la provisión para prestaciones (+ ó -)		
b1) Seguro directo	7.492	
b2) Reaseguro aceptado		
b3) Reaseguro cedido (-)	(57)	
c) Gastos imputables a prestaciones	(13.670)	
I.5. Variación de otras provisiones técnicas netas de reaseguro (+ ó -)		3
I.6. Participación en beneficios y extornos		(158)
a) Prestaciones y gastos por participación en beneficios y extornos	(158)	
b) Variación de la provisión para participación en beneficios y extornos (+ ó -)		
I.7. Gastos de explotación netos		(136.629)
a) Gastos de adquisición	(96.146)	
b) Gastos de administración	(40.572)	
c) Comisiones y participaciones del reaseguro cedido y retrocedido	89	
I.8. Otros gastos técnicos		(6.870)
a) Variación del deterioro por insolvencias (+ ó -)	(17)	
b) Variación del deterioro del inmovilizado (+ ó -)		
c) Variación de prestaciones por convenios de liquidación de siniestros (+ ó -)		
d) Otros	(6.853)	
I.9. Gastos del inmovilizado material y de las inversiones		(5.711)
a) Gastos de gestión de las inversiones		
a1) Gastos del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(414)	
a2) Gastos de inversiones y cuentas financieras	(4.279)	
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
b1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(108)	
b2) Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(910)	
b3) Deterioro de inversiones financieras		
c) Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		
c2) De las inversiones financieras		
I.10. Subtotal (resultado de la cuenta técnica del seguro no vida)		136.748

Anexo 4 Cuenta de pérdidas y ganancias para el ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2008 (en miles de euros)

>>> Cuenta no técnica		Ejercicio 2008
III.1. Ingresos del inmovilizado material y de las inversiones		8.314
a) Ingresos procedentes de las inversiones inmobiliarias	2.299	
b) Ingresos procedentes de las inversiones financieras	5.137	
c) Aplicaciones de correcciones de valor por deterioro del inmovilizado material y de las inversiones		
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		
c2) De inversiones financieras	851	
d) Beneficios en realización del inmovilizado material y de las inversiones		
d1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	2	
d2) De inversiones financieras	25	
III.2. Gastos del inmovilizado material y de las inversiones		(10.381)
a) Gastos de gestión de las inversiones		
a1) Gastos de inversiones y cuentas financieras	(498)	
a2) Gastos de inversiones materiales	(6.467)	
b) Correcciones de valor del inmovilizado material y de las inversiones		
b1) Amortización del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(2.911)	
b2) Deterioro del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias	(505)	
b3) Deterioro de inversiones financieras		
c) Pérdidas procedentes del inmovilizado material y de las inversiones		
c1) Del inmovilizado material y de las inversiones inmobiliarias		
c2) De las inversiones financieras		
III.3. Otros ingresos		3.286
a) Ingresos por la administración de fondos de pensiones		
b) Resto de ingresos	3.286	
III.4. Otros gastos		(4.648)
a) Gastos por la administración de fondos de pensiones		
b) Resto de gastos	(4.648)	
III.5. Subtotal (resultado de la cuenta no técnica)		(3.429)
III.6. Resultado antes de impuestos (I.10 + III.5)		133.319
III.7. Impuesto sobre beneficios		(38.001)
III.8. Resultado procedente de operaciones continuadas (III.6 + III.7)		95.318
III.9. Resultado procedente de operaciones interrumpidas neto de impuestos (+ ó -)		
III.10. Resultado del ejercicio (III.8 + III.9)		95.318

Anexo 5

Estado de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2008

(en miles de euros)

>>> Estado de ingresos y gastos reconocidos

A) Estado de ingresos y gastos reconocidos		2008
Cuentas estado de ingresos y gastos reconocidos		
I) Resultado del ejercicio		95.318
II) Otros ingresos y gastos reconocidos		
II.8.- Otros ingresos y gastos reconocidos		318
III) Total de ingresos y gastos reconocidos		95.636

Anexo 5

Estado de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2008

(en miles de euros)

>>> Estado total de cambios en el patrimonio neto

	Capital social escriturado	Reserva legal	Reserva de estabilización	Otras reservas			Resultado del ejercicio	Dividendo a cuenta	Subvenciones, donaciones y legados	TOTAL	
				Reserva de revalorización	Reservas voluntarias	Reserva de fusión					Reserva primera aplicación
A. Saldo, final del ejercicio 2007	17.331	3.466	-	5.594	144.350	-	-	89.003	(75.185)	-	184.559
I. Ajustes por cambios de criterio 2007 y anteriores											
II. Ajustes por errores 2007 y anteriores											
B. Saldo ajustado, inicio del 2008	17.331	3.466	-	5.594	144.350	-	-	89.003	(75.185)	-	184.559
I. Total ingresos y gastos reconocidos							95.318			318	95.636
II. Operaciones con socios											
4. Distribución de dividendos							(75.185)	(76.205)			(151.390)
6. Incremento de patrimonio neto resultante de una combinación de negocios										49.226	
III. Otras variaciones del patrimonio neto											
2. Traspasos entre partidas de patrimonio neto					49.226						
3. Otras variaciones			50		13.818		(13.818)				
								(12.067)			(12.017)
C. Saldo, final del ejercicio 2008	17.331	3.466	50	5.594	158.168	49.226	(12.067)	95.318	(151.390)	318	166.014

Anexo 6

Estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2008

(en miles de euros)

>>> Flujos de efectivo

Ejercicio 2008

A) Flujos de efectivo de las actividades de explotación

A.1) Actividad aseguradora

1.- Cobros por primas seguro directo, coaseguro y reaseguro aceptado	1.006.274
2.- Pagos de prestaciones seguro directo, coaseguro y reaseguro aceptado	724.033
3.- Cobros reaseguro cedido	5.894
4.- Pagos reaseguro cedido	4.300
5.- Recobros de prestaciones	34
6.- Pagos de retribuciones a mediadores	74.009
7.- Otros cobros de explotación	1.214
8.- Otros pagos de explotación	531
9.- Total cobros de efectivo de la actividad aseguradora (1+3+5+7) = I	1.013.416
10.- Total pagos de efectivo de la actividad aseguradora (2+4+6+8) = II	802.873

A.2) Otras actividades de explotación

1.- Cobros de actividades de gestión de fondos de pensiones	
2.- Pagos de actividades de gestión de fondos de pensiones	
3.- Cobros de otras actividades	791
4.- Pagos de otras actividades	120.695
5.- Total cobros de efectivo de otras actividades de explotación (1+3) = III	791
6.- Total pagos de efectivo de otras actividades de explotación (2+4) = IV	120.695
7.- Cobros y pagos por impuesto sobre beneficios (V)	

A.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de explotación (I-II+III-IV+V) 90.639

B) Flujos de efectivo de las actividades de inversión

B.1) Cobros de actividades de inversión

1.- Inmovilizado material	565
2.- Inversiones inmobiliarias	8.473
3.- Activos intangibles	4.904
4.- Instrumentos financieros	
5.- Participaciones en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	4.672
6.- Intereses cobrados	10.571
7.- Dividendos cobrados	
8.- Unidad de negocio	
9.- Otros cobros relacionados con actividades de inversión (*)	204.933
10.- Total cobros de efectivo de las actividades de inversión (1+2+3+4+5+6+7+8+9) = VI	234.118

B.2) Pagos de actividades de inversión

1.- Inmovilizado material	3.609
2.- Inversiones inmobiliarias	
3.- Activos intangibles	4.048
4.- Instrumentos financieros	
5.- Participaciones en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	865
6.- Unidad de negocio	
7.- Otros pagos relacionados con actividades de inversión	24.942
8.- Total pagos de efectivo de las actividades de inversión (1+2+3+4+5+6+7) = VII	33.464

B.3) Total flujos de efectivo de actividades de inversión (VI - VII) 200.654

C) Flujos de efectivo de las actividades de financiación

C.1) Cobros de actividades de financiación

1.- Pasivos subordinados	
2.- Cobros por emisión de instrumentos de patrimonio y ampliación de capital	
3.- Derramas activas y aportaciones de los socios o mutualistas	
4.- Enajenación de valores propios	
5.- Otros cobros relacionados con actividades de financiación	
6.- Total cobros de efectivo de las actividades de financiación (1+2+3+4+5) = VIII	-

C.2) Pagos de actividades de financiación

1.- Dividendos a los accionistas (**)	85.775
2.- Intereses pagados	
3.- Pasivos subordinados	
4.- Pagos por devolución de aportaciones a los accionistas	
5.- Derramas pasivas y devolución de aportaciones a los mutualistas	
6.- Adquisición de valores propios	
7.- Otros pagos relacionados con actividades de financiación	
8.- Total pagos de efectivo de las actividades de financiación (1+2+3+4+5+6+7) = IX	85.775

C.3) Total flujos de efectivo netos de actividades de financiación (VIII - IX) (85.775)

Efecto de las variaciones de los tipos de cambio (X)	
Total aumento / disminuciones de efectivo y equivalentes (A.3 + B.3 + C.3 + - X)	205.518
Efectivo y equivalentes al inicio del ejercicio	1.110
Efectivo y equivalentes al final del ejercicio	206.628

Componentes del efectivo y equivalentes al final del ejercicio

1.- Caja y bancos	1.532
2.- Otros activos financieros	205.096
3.- Descubiertos bancarios reintegrables a la vista	

Total efectivo y equivalentes al final del ejercicio (1 + 2 - 3) 206.628

(*) En el epígrafe de otros cobros relacionados con las actividades de inversión se presenta el importe de inversiones a corto plazo a cierre del ejercicio, que en 2007 no era considerado efectivo por la aplicación del antiguo plan contable.

(**) En el epígrafe de dividendos a los accionistas se incluyen sólo los importes satisfechos efectivamente durante el ejercicio, dado que el importe del dividendo pagado se utilizó en gran parte para compensar saldos pendientes entre empresas del grupo.

Anexo 7

Relación de compañías en las que ejercen cargos o funciones los miembros del consejo de administración

Dean Allan Holden

>>> Compañías pertenecientes al Grupo BUPA	Cargo	Funciones ejecutivas
Bupa (Asia) Limited	Consejero	Sí
Bupa Asia Pacific Pty Limited	Consejero	Sí
Bupa Australia Health Pty Limited	Consejero	Sí
Bupa Australia Holdings Pty Limited	Consejero	Sí
Bupa Health Care Asia Pte Ltd	Consejero	Sí
Bupa International Limited	Consejero	Sí
Bupa Limited (HK)	Consejero	Sí
Bupa Singapore Holdings Pte limited	Consejero	Sí
Clear View Financial Mangement Limited	Consejero	Sí
Clear View Life Nominess Limited	Consejero	Sí
Health Dialog Services Corporation	Consejero	No
MBF Alliances Pty Limited	Consejero	Sí
MBF Australia Pty Limited	Consejero	Sí
MBF Foundation Limited	Consejero	Sí
MBF Holdings Pty Limited	Consejero	Sí
MBF Life Limited	Consejero	Sí
MBF Managment Pty Limited	Consejero	Sí
MBF Travel Pty Limited	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	No

ALVARVIL, S.A. (representada por José Ramón Álvarez Rendueles)

>>> Compañías pertenecientes al Grupo BUPA	Cargo	Funciones ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero /Presidente	No

Raymond King

>>> Compañías pertenecientes al Grupo BUPA	Cargo	Funciones ejecutivas
Bupa Health Assurance Limited	Consejero	Sí
Bupa Insurance Limited	Consejero	Sí
Bupa Insurance Services Limited	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	Sí
The British United Provident Association Limited	Consejero	Sí

Ignacio Ereño Iribarren

>>> Compañías pertenecientes al Grupo BUPA	Cargo	Funciones ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero Delegado /Vicepresidente	Sí
Sanitas, S.L. de Diversificación (España)	Consejero	Sí
Sanitas Wellcome AIE (España)	Consejero	Sí
Terapia y Pilates, S.L. (España)	Consejero	Sí
Health Dialog España, S.L. (España)	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Hospitales (España)	Consejero	Sí
Especializada y Primaria LHorta-Manises, S.A. (España)	Consejero	Sí
Sanitas Residencial, S.L. (España)	Consejero	Sí
Grupo Bupa Sanitas, S.L. (España)	Consejero	Sí
Especializada y Primaria Laboratorio, S.L. (España)	Consejero	Sí
Sanitas Emisión, S.L. (España)	Consejero	Sí
Sanitas Salud y Bienestar S.L. (España)	Consejero	Sí

Antonio Valdés Morales

>>> Compañías pertenecientes al Grupo BUPA	Cargo	Funciones ejecutivas
Bupa Insurance Company (UK)	Consejero	No
U.S.A. Medical Services Corporation (USA)	Consejero	No
ONUP Group Corporation (UK)	Consejero	No
American International Network Corporation (USA)	Consejero	No
Bupa Care Homes (CFG) Plc.	Consejero	No
Bupa U.S. Holding Inc. (UK)	Consejero	No
Bupa Investment Corporation Inc. (UK)	Consejero	No
Bupa Worldwide Corporation (UK)	Consejero	No
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Hospitales (España)	Consejero	Sí
Grupo Bupa Sanitas, S.L. (España)	Consejero	Sí
Sanitas, S.L. de Diversificación (España)	Consejero	Sí
Sanitas Residencial, S.L. (España)	Consejero	Sí
Sanitas Wellcome A.I.E. (España)	Consejero	Sí
Terapia y Pilates, SL (España)	Consejero	Sí
Sanitas Salud y Bienestar, S.L. (España)	Consejero	Sí
Especializada y Primaria LHorta-Manises, S.A. (España)	Consejero	Sí
Sanitas Emisión, S.L. (España)	Consejero	Sí
IHI Holding A/S	Consejero	No

Thomas Singer

>>> Compañías pertenecientes al Grupo BUPA	Cargo	Funciones ejecutivas
Bupa Finance Plc.	Consejero	Sí
Bupa Health Assurance Limited	Consejero	Sí
Bupa Insurance Limited	Consejero	Sí
Bupa Insurance Services Limited	Consejero	Sí
Bupa Investments Limited	Consejero	Sí
Bupa Investments Overseas Limited	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de seguros (España)	Consejero	Sí
The British United Provident Association Limited	Consejero	Sí

Matías Rodríguez Inciarte

>>> Compañías pertenecientes al Grupo BUPA	Cargo	Funciones ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	No

Willian Ward

>>> Compañías pertenecientes al Grupo BUPA	Cargo	Funciones ejecutivas
Bupa Arabia for Cooperative Insurance Company	Consejero	Sí
Bupa Middle East Holding Two W.L.L.	Consejero	Sí
Bupa Middle East Holding W.L.L.	Consejero	Sí
Bupa Middle East Limited Company E.C.	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	No

Alison Platt

>>> Compañías pertenecientes al Grupo BUPA	Cargo	Funciones ejecutivas
Grupo Bupa Sanitas S.L.	Consejero	Sí
Health Dialog España, S.L.	Consejero	Sí
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	Sí

Informe de gestión

Las primas devengadas en el año 2009 ascendieron a 1.048 millones de euros. El volumen de primas imputadas netas de reaseguro fue de 1.041 millones de euros con un porcentaje de aumento del 6,1% sobre el ejercicio anterior, correspondiendo a una cartera cuyo número de asegurados a finales del año era de 1.973.472.

En lo referente a los gastos técnicos, la partida principal correspondió a las prestaciones a los asegurados que ascendieron a 804 millones de euros. Éstas aumentaron un 9,1%, lo que representó un gasto de siniestralidad en el ejercicio del 77,2%. Cabe destacar también los gastos imputables a prestaciones por importe de 14,5 millones de euros, y otros gastos técnicos por importe de 12,5 millones de euros.

Los gastos de explotación, incluyendo comisiones y gastos de personal, sumaron 129,9 millones de euros, lo que representa un 12,5% sobre las primas imputadas netas de reaseguro.

El beneficio contable obtenido, neto de impuestos, fue de 85 millones de euros. Este resultado ha sido consecuencia de la obtención de un beneficio técnico positivo de 124,1 millones de euros y un resultado no técnico negativo de 4,3 millones de euros. El gasto correspondiente al Impuesto sobre Sociedades asciende a 34,9 millones de euros.

Con el fin de diversificar su oferta y mantener sus niveles de crecimiento, a lo largo de 2009, Sanitas Sociedad Anónima de Seguros ha continuado innovando en el desarrollo de nuevos productos y servicios, permitiéndole incrementar la satisfacción de sus clientes, mejorar la capacidad de llegada al mercado y una mejor optimización en el uso de sus canales de venta.

En este sentido, son especialmente relevantes las iniciativas en el segmento de las pequeñas y medianas empresas, con el desarrollo del producto específico "Sanitas Pro Pymes". Este nuevo producto permite ofrecer soluciones de salud especialmente adaptadas a empresas desde 5 a 300 empleados, complementando además la oferta con las coberturas de farmacia, de reembolso y dental.

Durante 2009 se ha puesto también especial énfasis en el colectivo de autónomos con el lanzamiento del producto "Sanitas Pro Autónomos", un seguro específico para profesionales liberales con ventajas adaptadas a la actividad diaria de cada negocio y con la posibilidad de contratar opcionalmente las mismas coberturas innovadoras que se ofrecen en el producto para PYMES.

También, se ha potenciado el desarrollo de negocio en el marco de los diversos acuerdos de distribución que Sanitas mantiene con diferentes compañías. De este modo, cabe destacar el lanzamiento de "Sanitas Ahora", un producto específico para clientes particulares de El Corte Inglés.

Por último, Sanitas ha continuado el fortalecimiento de su posición competitiva en el segmento de clientes particulares con el desarrollo del producto "Sanitas Multi 90.000", permitiendo una mejor capacidad de penetración en el mercado de particulares.

A lo largo de 2009 Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros ha continuado en su esfuerzo de mejorar el proceso de evaluación y clasificación de toda la información de sus clientes para conocer mejor sus necesidades y poder definir los servicios y productos que mejor se adecuen a cada uno de ellos, aumentando así su satisfacción y fidelidad. En este sentido, cabe destacar las diferentes iniciativas orientadas a la digitalización y el proceso electrónico de datos.

Es especialmente relevante para Sanitas alcanzar elevados índices de satisfacción tanto de sus clientes como de sus proveedores médicos, al constituir ambos los pilares clave de la sostenibilidad y crecimiento del negocio.

En este sentido, durante el año 2009, se ha continuado con el diseño y lanzamiento de un Plan Global de Clientes que integra dos programas de fidelización y un programa de retención, ambos especialmente dirigidos al segmento de particulares. Adicionalmente, durante este año se ha desarrollado un completo plan de fidelización para colectivos, completando así un plan integral encaminado a garantizar la máxima satisfacción de todos los segmentos de nuestra cartera. Prueba del éxito de estos programas lo constituye el premio a la mejor acción de marketing otorgado por la revista "Estrategias".

Dentro de estos programas, son destacables las dos acciones solidarias en las que participaron clientes de Sanitas las navidades pasadas y que consistían por un lado, en captar material deportivo para promover el deporte entre los más desfavorecidos en la Comunidad de Madrid y por otro, donar 30 bicicletas adaptadas a 10 vías verdes distribuidas por toda España, para que personas con movilidad reducida puedan disfrutar del deporte y la naturaleza sin que su discapacidad suponga una barrera.

Asimismo, se han desarrollado diversos programas de fidelización de los proveedores médicos de Sanitas, junto a procesos que han permitido detectar de una forma temprana cualquier desviación en su compromiso y satisfacción y encaminados a la obtención del mejor cuadro médico disponible para atención de nuestros socios.

Durante 2009, el objetivo de Sanitas ha sido situarse en la vanguardia de las tecnologías de la información y del conocimiento en su sector y por ello, además de la firme apuesta por los procesos electrónicos y digitales, se han llevado a cabo numerosas iniciativas enfocadas al desarrollo de Internet. Todas ellas, se han realizado desde un enfoque integral, entendiendo Internet no solo como un canal de venta, sino como un canal que permite mejorar la propuesta de valor para los clientes y una relación más fluida con los proveedores médicos.

En 2009 Sanitas ha reforzado las políticas de supervisión y control de costes, adaptando los mismos a la evolución del entorno competitivo del sector. El control de costes operativos se ha convertido en una herramienta adicional que contribuye a la consecución de los niveles de margen planteados en la compañía, sin mermar la capacidad de crecimiento y generación de nuevos ingresos y clientes. La compañía ha implicado a todas sus áreas de negocio en la consecución del objetivo de contención de costes, mediante la constitución de grupos de trabajo destinados al análisis detallado de cada una de las líneas de coste, supervisando su contenido y proponiendo vías de optimización y mejora.

Como resultado de las políticas puestas en marcha, Sanitas ha conseguido alinear la organización en torno al objetivo de contención de costes planteado, sentando las bases para el mantenimiento del mismo en futuros ejercicios.

Con el constante objetivo de mejorar y ampliar los servicios ofrecidos a sus clientes, 2009 ha sido un año en el que ha cobrado gran importancia los programas de gestión de enfermedades crónicas.

De este modo, se ha lanzado el programa "Sanitas Responde", un nuevo servicio de asesoramiento médico personalizado a través de una plataforma telefónica atendida por profesionales sanitarios. Este nuevo servicio proporcionará a los pacientes una información exhaustiva sobre su enfermedad, les ayudará a comprender sus síntomas y el tratamiento prescrito por su médico.

Adicionalmente, se ha implantado en varias ciudades clave un programa de gestión de las enfermedades cardiovasculares, que permite a los pacientes una atención más personalizada, a la par que facilita un mayor conocimiento de su enfermedad.

En 2009 se ha fortalecido la alianza con el Real Madrid para la prestación de los servicios de asistencia sanitaria deportiva, reafirmando así, la posición de Sanitas en el ámbito de la medicina deportiva.

En el ejercicio 2009, se iniciaron las operaciones de Sanitas Welcome, A.I.E., con el fin de prestar servicios de Contact Center a Sanitas, S.A. de Seguros y Sanitas, S.A. de Hospitales. El proyecto ha requerido la reforma integral del edificio situado en la calle Sánchez Pacheco, 61 de Madrid, la instalación de tecnología de comunicaciones de última generación, y la contratación de 279 empleados.

También, en el ámbito de la integración laboral ha tenido una importante relevancia el proyecto para la incorporación de personas discapacitadas en Sanitas Welcome A.I.E, que ha concluido con la incorporación de 22 personas procedentes de colectivos con discapacidad y en riesgo de exclusión social.

En mayo de 2009, se inició la actividad asistencial en el Hospital de Manises, cuya construcción y explotación fue adjudicada en septiembre de 2006 por la Consejería de Sanidad de la Comunidad Valenciana al consorcio Sanitas-Ribera Salud y que presta servicios de atención primaria y especializada al Departamento de Salud de L'Horta Manises.

La Fundación Sanitas continuó en 2009 generando conocimiento y promoviendo la investigación en el ámbito médico y social. Destacaron la concesión del XIII Premio Sanitas al mejor Médico Interno Residente del año, la celebración de la Jornada Biomed sobre Clonación Terapéutica, el desarrollo de la Cátedra Sanitas en Nuevas Tecnologías y Salud, la creación de Centro de Estudios sobre Deporte Inclusivo junto con Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte (INEF), la presentación de la Guía de Buenas Prácticas para fomentar el acceso de las personas con discapacidad al sistema sanitario privado en España y la edición de "¿Cómo crear un centro médico accesible? Guía de Diseño", un manual práctico para el diseño de centros médicos accesibles con criterios de accesibilidad universal.

En los dos hospitales propiedad de Sanitas, Sociedad Anónima de Hospitales han sido ingresados 15.031 pacientes y se han atendido 172.137 urgencias a lo largo de este año, habiendo sido realizadas un total de 548.769 consultas.

Respecto al uso de instrumentos financieros, la Sociedad mantiene en su cartera de inversiones principalmente activos financieros de renta fija de muy corta duración (repos), considerados activos líquidos equivalentes a efectivo, con lo que su valor no se ve afectado significativamente por variaciones en los tipos de interés o en la penalización por riesgo de crédito de los mismos. Estos repos son contratados sobre activos emitidos por el Estado español y se gestionan con diferentes bancos de entre los de mayor calidad crediticia del país.

El resto de inversiones mantenidas son posiciones con empresas del Grupo y no se utilizan para la cobertura de provisiones técnicas.

Al igual que en ejercicios anteriores, se prevé un crecimiento estable, en cuanto a la cifra de negocios, por encima del sector debido al buen posicionamiento de Sanitas en el mismo.

Durante el ejercicio 2009 se han realizado actividades de investigación y desarrollo en el ámbito de aplicaciones informáticas destinadas al funcionamiento y mejora del negocio.

Sanitas no ha efectuado en 2009 negocios con acciones propias.

Sanitas ha continuado avanzando en la política de conciliación y trato individualizado, adaptada a las necesidades de los empleados, creando nuevos programas y fortaleciendo los ya existentes, tales como: Retriflex (Retribución flexible), programa contra la violencia de género, clases de pilates en el centro de trabajo, y actividades de voluntariado corporativo.

Asimismo, ha continuado la apuesta por la formación y el desarrollo como elemento clave para la retención y capacitación de los empleados.

En 2009, Sanitas Seguros fue evaluada como la 4ª mejor empresa para trabajar en España del segmento de más de 1.000 empleados, por el Instituto Best Place to Work.

No se han producido acontecimientos posteriores al cierre del ejercicio que modifiquen el contenido de las cuentas anuales.

Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros tiene establecidos mecanismos de control adecuados para el desarrollo de su actividad. A nivel de riesgos, la Sociedad clasifica los mismos por sector, entorno legal, financiero, operativo y sistemas a través del seguimiento trimestral de cada uno de ellos.

En los riesgos significativos, además de su revisión trimestral, se realiza un seguimiento por parte de la Dirección de la Compañía, el Consejo de Administración de la Sociedad y el de BUPA.