

Informe y cuentas anuales

2008



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

Sanitas 

Índice

1	Acerca de este informe	3
2	Carta del consejero delegado de Sanitas	4
3	Carta del managing director de EMEALA para Bupa	6
4	Introducción	8
5	La organización: vocación de servicio	9
6	Equipo humano: responsabilidad mutua	32
7	Accionistas: valor, rentabilidad y excelente reputación	54
8	Clientes: atención y cuidado personalizado	73
9	Colaboradores: en buenas manos	90
10	Proveedores: esfuerzo recíproco	98
11	Sociedad: contribución al progreso social	104
12	Índice de contenidos GRI	126
13	Informe de verificación RSC de KPMG	138
14	Cuentas anuales, informe de gestión e informe de auditoría de KPMG	140
15	Directorio	207

1. Acerca de este Informe

Alcance

Compañías: Sanitas Seguros, Sanitas Residencial, Sanitas Hospitales y Sanitas Diversificación.

Geográfico: España

Temporal: 2004-2008

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

Periodicidad de la emisión de este Informe: anual.

Fecha del informe RSC más reciente: 2007

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 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.

Con los resultados de este taller 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 ellos se le ha dedicado un capítulo específico en el Informe.

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.

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.

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

Dirección de Comunicación y RSC
yerburu@sanitas.es

2. Carta del consejero delegado



En 2008 hemos tenido, nuevamente, la oportunidad de comprobar que es posible compatibilizar los objetivos empresariales con unos sólidos valores que inspiran todas y cada una de nuestras actuaciones.

En Sanitas toda nuestra actividad gira en torno al cuidado de nuestros clientes. Queremos conocer sus necesidades y darles respuestas personalizadas mediante productos innovadores, servicios de calidad y la proximidad que otorga el crecimiento de nuestra red de centros.

Precisamente, es el permanente esfuerzo de atención integral al cliente lo que consolida nuestro liderazgo en el sector año tras año. Y son los principios éticos que imprimimos a nuestro quehacer diario los que nos permiten ampliar el reconocimiento social del que disfrutamos como empresa orientada a cuidar de la salud y a crear valor para el conjunto de la sociedad.

Somos, desde luego, una empresa rentable y eficiente. Los ingresos de Sanitas Seguros así lo confirman. La facturación por primas ha alcanzado los 980,5 millones de euros, un 8,3% más que en 2007. El beneficio neto ha sido de 95,3 millones de euros, con un aumento del 7,0%. Además, el número de clientes ha crecido, y son ya 1,96 millones las personas que nos confían su salud.

Nuestro empeño por conocer más y mejor a nuestros clientes no es ajeno a estos resultados. Solo así podemos ofrecer soluciones que se adapten a las necesidades específicas de cada uno de ellos.

A estos criterios responde el Plan de Salud Personalizado, con el que Sanitas ayuda a sus clientes a mejorar sus hábitos de vida. Pero, también, hemos pensado en las necesidades particulares, al desarrollar un seguro para el amplio colectivo de trabajadores autónomos, que incorpora un subsidio de incapacidad temporal.

un año
excelente

El resto de las líneas de negocio también ha tenido un comportamiento positivo. El incremento del 19,6% en la facturación de Sanitas Hospitales es un buen ejemplo de ello. La inversión permanente en la construcción de nuevos centros más próximos a los clientes, con más prestaciones y dotados de más moderna tecnología nos permite ofrecer una atención de calidad y a la altura de las mejores del mundo. En 2008 se ha completado la primera fase de ampliación y modernización del Hospital Sanitas La Zarzuela, que se completará a lo largo de 2009. Además, hemos abierto tres centros multiespecialidad y siete centros dentales.

También Sanitas Servicios de Salud ha aumentado sus ingresos por actividad. Su facturación se acerca ya a los 17 millones de euros y sus beneficios superan los 2 millones.

Más allá de los números, hoy podemos afirmar que Sanitas es una compañía más próxima a nuestros casi dos millones de socios. Pero, además, somos más responsables con nuestros empleados, con nuestros colaboradores y nuestros proveedores; más sensibles con las necesidades de la sociedad en materia de salud, más solidarios con las personas con discapacidad; y más respetuosos con el medio ambiente.

Continuamos creando empleo y apostamos, como no podía ser menos, por la estabilidad laboral y la conciliación. Nos hemos empeñado en facilitar en lo posible la labor de nuestros colaboradores médicos a través de las nuevas tecnologías. Hemos mejorado nuestra comunicación con los proveedores, mediante la creación de un portal específico en Internet. Pero, por encima de todo, hemos mantenido intacto nuestro compromiso con la sociedad en la que trabajamos y desarrollamos nuestras actividades.

Sanitas ha materializado esta vocación de servicio a través de acciones encaminadas a lograr la integración social y laboral de los colectivos más desfavorecidos. Y, por supuesto, nos hemos sentido especialmente orgullosos de ser el servicio médico de los más de 200 deportistas que compitieron en las Paralimpiadas de Beijing 2008.

Pero también hemos dejado patente nuestra preocupación por minimizar los riesgos ambientales, mediante edificios sostenibles y la reducción de cualquier impacto indeseado. En materia de salud, hemos continuado generando conocimiento y promoviendo la investigación en el ámbito médico y social a través de la Fundación Sanitas.

Una de las líneas preferentes de este compromiso social consiste en ayudar a reforzar la calidad asistencial que prestan las Administraciones Públicas. En este ámbito, Sanitas renueva sus energías para afrontar, desde 2009 y durante los próximos 15 años, la gestión del Hospital público de Manises y del área de salud de su influencia, según la responsabilidad otorgada por concesión administrativa de la Generalitat Valenciana.

No quiero dejar de expresar mi agradecimiento a todas las personas que hacen posible que Sanitas siga avanzando. Primero, a nuestros clientes, personas que año tras año mantienen su confianza en nosotros. Pero también a nuestros colaboradores y proveedores y, por supuesto, al excelente equipo humano con el que contamos en todas nuestras áreas de negocio, sin cuya labor y dedicación nada sería posible.

También me quiero acordar de mi predecesor, Pablo Juantegui, que en 2008 ha sido llamado a mayores tareas en el Grupo Bupa. Él protagonizó un despegue de Sanitas en el periodo 2004-2008. Nuestro reto será poner a Sanitas otro paso más por delante.

Por nuestra parte, nos obligamos a seguir en el empeño de ofrecer el mejor servicio médico y asistencial y a continuar impulsando el progreso de la sociedad, conscientes de que, cuando las metas son ambiciosas, siempre queda un arduo camino por recorrer.



Iñaki Ereño Iribarren
Consejero delegado

3. Carta del managing director de EMEALA para Bupa



Uno de los más importantes hitos para Sanitas en el año 2008 ha venido determinado por la culminación del proceso de reorganización operativa emprendido por Bupa, nuestra casa matriz, y que supone un paso más en su apuesta firme por la atención a los clientes, en los que reinvierte una buena parte de sus beneficios.

La decisión de Bupa responde a la imparable internacionalización de la mayor compañía privada en el sector de la salud que, en sus sesenta años de existencia, ha conseguido concitar la confianza de más de diez millones de clientes de 190 países y dar empleo a 48.000 personas en las áreas geográficas en las que está presente. Y nada mejor para abordar la diversificación geográfica que gestionar el negocio en cuatro grandes divisiones: Reino Unido y Norteamérica, Asia y Pacífico, Bupa Care Services (servicios residenciales) y, finalmente, EMEALA, en la que convergen los negocios participados en Europa, Oriente Medio, África y Latinoamérica, donde Bupa está en plena expansión.

Es precisamente en esta última división, en EMEALA, con importante peso específico dentro de Bupa, en la que ha quedado encuadrada la actividad de Sanitas en todos los aspectos relacionados con la asistencia sanitaria, hospitales, wellness y wellbeing. Sanitas aporta 1,96 millones de clientes a esta nueva parcela de negocio, que supera en conjunto los 3,4 millones de clientes, que factura más de 2.000 millones de euros y que cuenta con 5.000 empleados dedicados a la atención de todas las necesidades de las personas que nos confían su salud.

Partiendo de su fortaleza inicial, la labor a desarrollar por EMEALA, en aras de mejorar el posicionamiento en el mercado sanitario en todas las regiones que la integran, supone un reto apasionante. Contamos con un modelo de negocio capaz de generar valor a nuestros clientes, a los que ofrecemos permanentemente nuevos productos adaptados a sus exigencias y los mejores servicios, siempre disponibles, siempre cercanos. Estamos convencidos de que el apoyo interregional entre los miembros de la división, compartiendo conocimientos y experiencias y, en definitiva, buenas prácticas, redundará en la optimización de nuestra oferta, y en el auge a corto plazo de la actividad generada por la nueva división de Bupa.

Naturalmente, no será ajeno a este comportamiento el crecimiento sostenido y sostenible de Sanitas. Su demostrada capacidad de innovación, junto a su eficiencia y su posicionamiento como colaborador en la sanidad pública a través del Hospital de Manises en Valencia, consolida a la compañía como un buque insignia de la nueva división internacional. Todo un ejemplo a seguir.

Después de más de cuatro años al frente de Sanitas como consejero delegado, me enorgullece enormemente pasar el testigo a Iñaki Ereño. Estoy convencido de que Iñaki es la persona más adecuada para que Sanitas continúe cosechando muchos éxitos en el futuro.



Pablo Juantegui

Managing director de International Businesses de Bupa para Europa, Oriente Medio, África y Latinoamérica

4. Una ventana abierta a la sociedad

Para los que hacemos Sanitas, el Informe anual supone una ocasión única de compartir con la sociedad nuestro trabajo y nuestra vocación en el cuidado de la salud de las personas y de mostrar el compromiso ético y social que impregna todos los niveles de la compañía y todos sus ámbitos de actuación.

Con este propósito, Sanitas ofrece en estas páginas mucho más que los datos económicos y cualitativos. Damos a conocer en profundidad la labor de un grupo rentable pero, sobre todo, comprometido con las personas: con sus clientes, con sus empleados, con sus colaboradores y proveedores y con la sociedad en su conjunto.

Los resultados de 2008 ilustran nuestra decidida apuesta por garantizar a nuestros clientes los cuidados más personalizados y cercanos, gestionar el talento de nuestros empleados e impulsar el desarrollo social mediante el respeto medioambiental, la investigación sanitaria, la colaboración con las administraciones públicas y, muy especialmente, el apoyo a los colectivos que más lo necesitan.

Al igual que ya hicimos el pasado año, recopilamos en un único volumen toda esta realidad, conscientes de que el crecimiento sostenible en el ámbito económico y financiero no es más que una consecuencia natural de la aplicación de un comportamiento responsable con la sociedad para la que trabajamos. También por segundo año, nuestra Memoria, elaborada según los criterios G3 de Global Reporting Initiative (GRI), estará disponible únicamente en edición digital, con el fin de contribuir al cuidado y respeto del medio ambiente.

Nos mueven tres objetivos: comunicación, transparencia y servicio. Queremos que este Informe sea una ventana abierta para mostrar Sanitas; realizamos un ejercicio de obligada transparencia, de respuesta al derecho a saber de sus clientes; y damos un paso adelante para consolidar y fortalecer nuestra voluntad de servicio a la sociedad en su sentido más amplio.

Compromiso de
transparencia

5. La organización: vocación de servicio

- Valores que imprimen carácter
- Accionariado y estructura operativa. Una respuesta a la internacionalización
- Organización y gobierno corporativo
- Actividades, mercados y cifras. Incrementamos las ventas
 - Sanitas Seguros: una persona, un producto
 - Sanitas Hospitales: ampliamos la atención sanitaria
 - Sanitas Residencial: más cuidados para los mayores
 - Sanitas Servicios de Salud: abanico de servicios
- Fundación Sanitas
- Buen gobierno. Mejores prácticas

Sanitas, una de las compañías líderes en la sanidad privada en España, tiene en sus manos el cuidado de la salud y el bienestar de casi dos millones de clientes. Y cumple con su misión con vocación de servicio y a través de una amplia red constituida por 192 oficinas, 28.070 profesionales sanitarios y más de 500 hospitales y centros médicos. Atenta a las demandas sociales, Sanitas se anticipa a las necesidades en cada momento y lugar mediante una gama de servicios de calidad, respaldados siempre por un sólido compromiso basado en principios éticos y valores firmes.

La organización en datos



millones de clientes



millones de euros en primas



millones de euros de beneficio neto en Sanitas Seguros



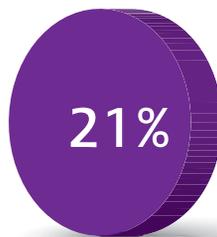
incremento de facturación en Sanitas Residencial



de crecimiento en Sanitas Hospitales



nuevos centros multispecialidad y siete nuevos centros dentales



incremento de cuota de mercado de Sanitas Residencial

Valores que imprimen carácter

Somos lo que reflejan nuestros principios. Nos orientan, guían nuestra conducta y nuestras actividades y son los cimientos sobre los que se apoya nuestro principal objetivo: cuidar de la salud de nuestros clientes

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.

Nuestros principios éticos son el fiel reflejo del desarrollo de nuestra actividad diaria

Promesas convertidas en beneficios reales

Nuestra promesa de marca nos da la pauta sobre cómo debemos convertir los valores de la compañía en beneficios reales para nuestros clientes, proveedores y socios. "En Sanitas te tratamos y cuidamos de forma personalizada", ésta es nuestra promesa de marca.

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.

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 socios. En Sanitas, tratamos y cuidamos de forma personalizada.

Accionariado y estructura operativa

Bupa, nuestro principal accionista, ha creado en junio de 2008 cuatro grandes divisiones para dar respuesta a la creciente internacionalización del grupo, presente en 190 países

Una respuesta a la internacionalización

Desde 1989, Sanitas está integrada en el grupo británico Bupa (British United Provident Association). Bupa es la compañía líder en sanidad privada del Reino Unido y cuenta con una importante presencia internacional. Creada en 1948, tiene alrededor de 10 millones de clientes en 190 países y más de 48.000 empleados.

Sus actividades principales son los seguros sanitarios, la asistencia a personas mayores y a jóvenes con discapacidad, asesoramiento en salud, la prevención de riesgos laborales y los servicios de guarderías infantiles. Los beneficios derivados de la actividad empresarial de Bupa se reinvierten íntegramente en la mejora de sus servicios.

Reorganización del grupo

Como consecuencia de la creciente internacionalización del grupo, en junio de 2008, Bupa culminó la reorganización de la compañía en cuatro grandes divisiones:

Sanitas en España

La reestructuración operativa desarrollada por nuestro principal accionista ha situado en dos divisiones diferenciadas las actividades que hasta ahora ha desarrollado Grupo Sanitas. Por un lado, Sanitas en España (asistencia sanitaria, hospitales, wellness y wellbeing) ha sido encuadrada en la División de Negocios Internacionales EMEALA (Europa, Oriente Medio, África y Latinoamérica). Por otro, Sanitas Residencial ha pasado a formar parte de la división Bupa Care Services, uno de los principales operadores de residencias para mayores del mundo, presente en Reino Unido, Australia, Nueva Zelanda y España.

División Reino Unido y Norteamérica:

UK Membership: negocio de seguros médicos en el Reino Unido.

Health Dialog: negocio de gestión de pacientes crónicos en EE.UU.

Bupa Home Healthcare: proveedor de asistencia sanitaria extrahospitalaria a domicilio, en Reino Unido.

Bupa Cromwell Hospital: es uno de los principales hospitales privados de Londres, pionero en la inversión en tecnología punta e internacionalmente reconocido como centro de excelencia.

División de Negocios Internacionales Asia y Pacífico:

Bupa Australia: negocio de seguros médicos (3,1 millones de clientes); seguros de viaje y hogar (120.000 clientes); y servicios financieros (100.000 clientes).

Bupa Tailandia: es la única compañía de asistencia sanitaria del país. Cuida de la salud de los empleados y sus familias de 2.000 empresas, con un total de 21.000 clientes.

Bupa Hong Kong: compañía de asistencia sanitaria que se ocupa de la salud de los empleados de 2.000 empresas con un total de 183.000 clientes.

Bupa China: en 2006 Bupa estableció una oficina de representación en China para trabajar conjuntamente con el Gobierno del país en el diseño de un seguro de salud privado que complementa la asistencia sanitaria que ofrece el sistema nacional de salud.

Max Bupa: empresa conjunta que Bupa ha creado junto con la compañía india Max India para ofrecer seguros de salud y asistencia sanitaria.

**División de Negocios Internacionales EMEALA
(Europa, Oriente Medio, África y Latinoamérica):**

Sanitas: seguros de salud y asistencia sanitaria, hospitales, wellness y wellbeing (1,96 millones de clientes).

Bupa Middle East: es la primera compañía internacional de asistencia sanitaria del país, que ofrece seguros de salud a empresas y cuenta con 660.000 clientes.

Bupa International Global: con sede en Brighton (Reino Unido), es una compañía de seguros médicos para expatriados con operaciones en 190 países.

Bupa Escandinavia: compañía de seguros médicos y asistencia sanitaria con 220.000 clientes en Dinamarca, Suecia, Noruega y el resto de Escandinavia.

Bupa Latinoamérica: empresa de seguros médicos que opera desde Miami para el mercado latinoamericano.

**División de residencias para mayores
Bupa Care Services:**

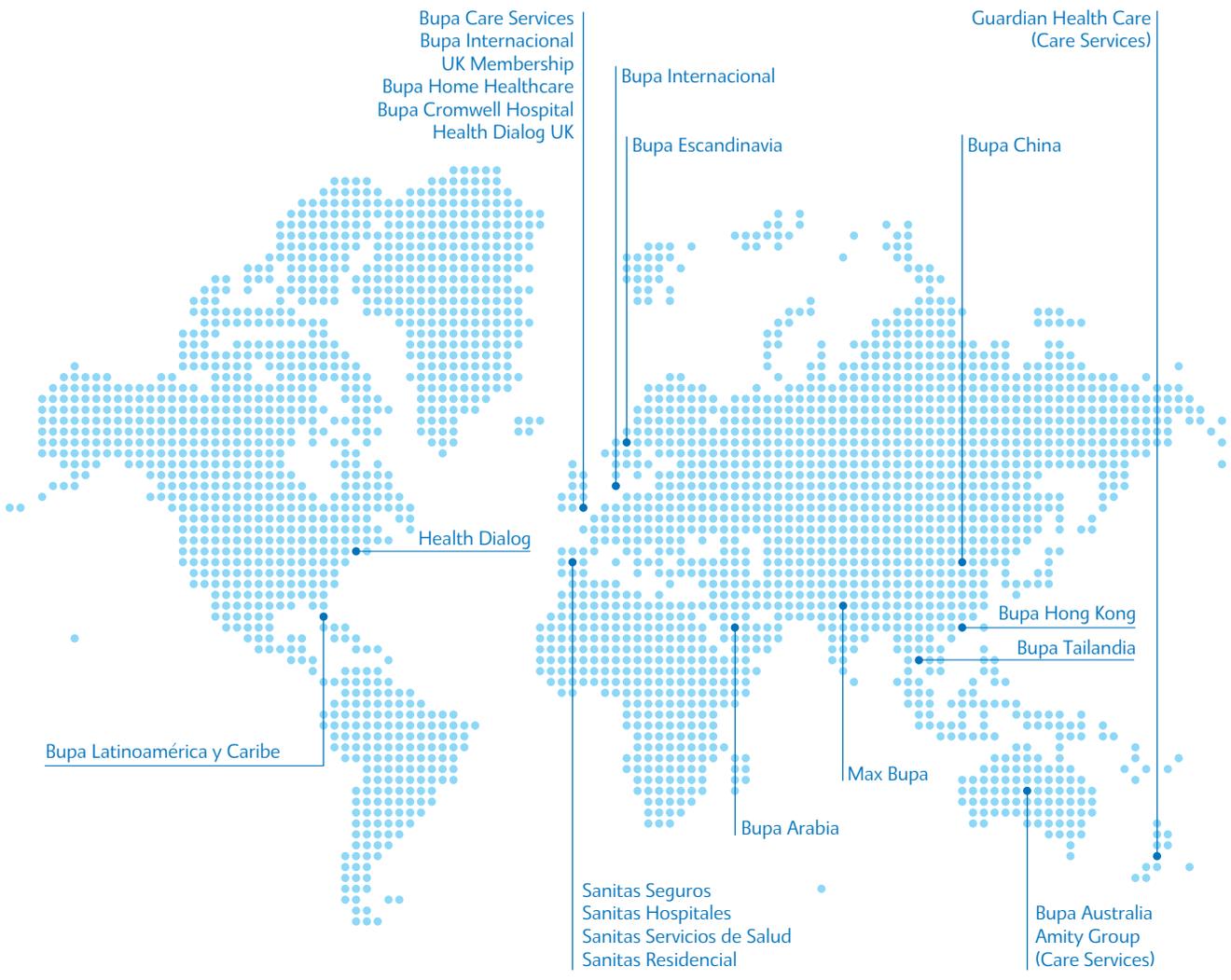
UK Care Services: compañía de gestión de residencias para mayores, con 304 centros y 24.000 clientes.

Sanitas Residencial: es el segundo operador de residencias de atención a mayores en España, con 40 centros.

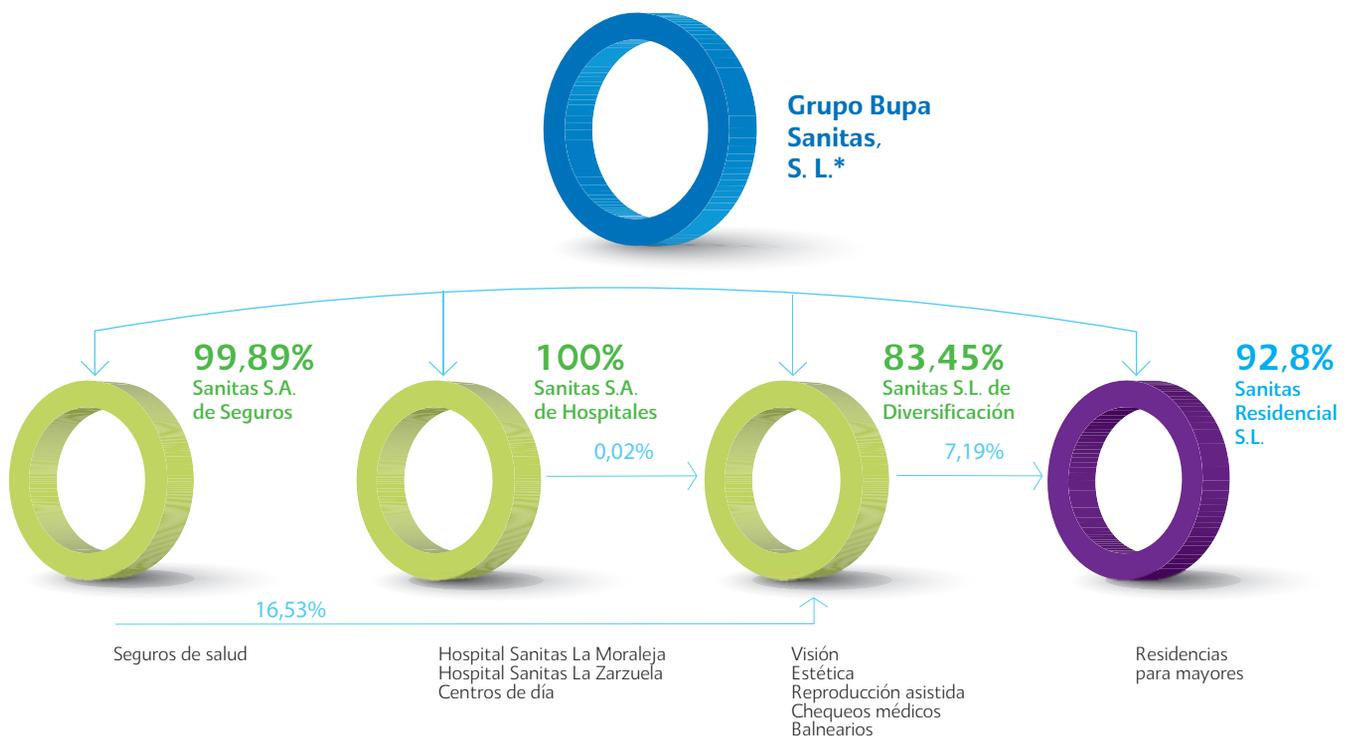
Amity Group en Australia y Guardian Health Care en Nueva Zelanda: compañía de gestión de residencias con 96 centros residenciales y 7.000 camas.

Más información sobre Bupa en:
<http://www.bupa.co.uk> y www.sanitas.es

Bupa opera en más de 190 países



Estructura societaria



* a 30 de marzo de 2009

Organización y gobierno corporativo

Consejo de administración de Sanitas*

Presidente no ejecutivo	José Ramón Álvarez-Rendueles, en representación de Alvarvil, S.A.	Externo
Vicepresidente	Pablo Juantegui Azpilicueta	Ejecutivo
Consejero delegado	Iñaki Ereño Iribarren	Ejecutivo
Consejero	William Ward	Ejecutivo
Consejero	Thomas Singer	Ejecutivo
Consejero	Dean Holden	Ejecutivo
Consejero	Raymond King	Ejecutivo
Consejero	Antonio Valdés Morales	Ejecutivo
Secretaria no consejera	Mónica Paramés García-Astigarraga	

*A 30 de marzo de 2009



Comité de dirección de Grupo

Consejero delegado
Iñaki Ereño Iribarren (1)

Director general Comercial
Carlos Andreu Escario (2)

Director general de Gestión Asistencial
Gabriel Beláustegui Alonso (3)

Directora general de Recursos Humanos
Coral González Manteca (4)

Director general de Sistemas de Información
Miguel Larrucea Camporro (5)

Secretaria general
Mónica Paramés García-Astigarraga (6)

Director general de Sanitas Hospitales
Iñaki Peralta Gracia (7)

Directora ejecutiva de Estrategia y Planificación
Gabriela Pueyo Roberts (8)

Director ejecutivo Médico
Ignacio Sagardoy Valera (9)

Director general de Marketing y Desarrollo de Negocio
José Manuel Sánchez Ruiz (10)

Director general de Finanzas
Antonio Valdés Morales (11)

Sanitas Residencial

Director general de Sanitas Residencial
Domènec Crosas López

Actividades, mercados y cifras

Sanitas en España ha registrado en 2008 incrementos significativos en todas sus áreas de actividad. Para conseguirlo, innovamos de forma permanente nuestros servicios, con el objetivo de atender las nuevas necesidades de la sociedad

Incrementamos las ventas

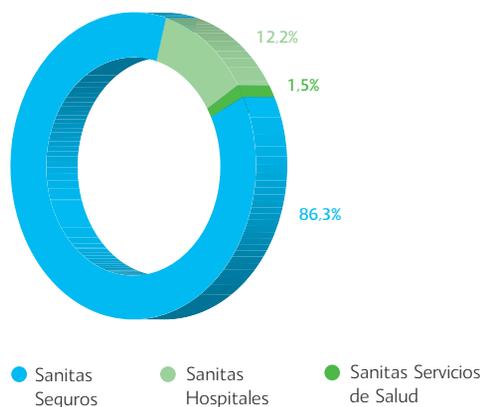
La demanda de nuestros servicios se incrementa año tras año en todas las áreas de actividad. El mayor crecimiento corresponde a Sanitas Seguros, que ha facturado 980,5 millones de euros, lo que representa el 8,3% más que el año anterior. Sanitas Hospitales ha aumentado sus ventas en un 19,6%, hasta alcanzar los 138,7 millones, mientras que Sanitas Servicios de Salud ha visto crecer sus ingresos en un 7,6%. Con todo ello, los ingresos del grupo (excluyendo a Sanitas Residencial) se han situado en 1.136,1 millones de euros.

Por su parte, la facturación de Sanitas Residencial se ha incrementado el 24,6% en 2008, hasta situarse en 93,7 millones de euros. Esta cifra supone un 122% más que hace tan solo dos años.

Ventas por tipo de actividad (millones de €)	2006	2007	2008
Sanitas Seguros	804,8	905,2	980,5
Sanitas Hospitales	95,2	116,0	138,7
Servicios de Salud	9,5	15,7	16,9
Total	909,5	1.036,9	1.136,1
Sanitas Residencial	42,2	75,2	93,7

Ingresos del Grupo Sanitas

En porcentaje



Sanitas Seguros: una persona, un producto

Tenemos como prioridad la comodidad del cliente. Por ello, nos esforzamos por dar acceso al mayor número de especialidades, en facilitar el contacto con Sanitas, en mejorar los servicios de urgencia y la atención domiciliaria y en ampliar el acceso a la segunda opinión médica.

Principales magnitudes de Sanitas Seguros	2006	2007	2008
Número de clientes (millones)	1,70	1,87	1,96
Empleados (en número) (*)	882	953	1.044
Facturación por primas (millones de euros)	804,8	905,2	980,5
Beneficios (millones de euros)	74,0	89,0	95,3
Gasto médico (millones de euros)	596,0	678,0	748,9
Fondos propios (millones de euros)	170,7	184,5	166,0
Reservas (millones de euros)	138,0	153,4	148,7
Capital (millones de euros)	17,3	17,3	17,3
Deuda (millones de euros)	90,7	84,2	89,7
Inversiones materiales y financieras (millones de euros)	427,0	442,3	477,2

(*) Incluye empleados de Sanitas Seguros, Grupo Bupa Sanitas y Sanitas Diversificación

Principales productos y servicios

Seguros de salud

Principales coberturas

Producto	Urgencias en el extranjero	Cobertura en EE.UU.	Sanitas 24h	Segunda opinión médica	Cobertura desempleo/incapacidad temporal	Servicio Mundicita	Asistencia de urgencias en el extranjero	Ayuda a mayores	Psicología clínica	Desplazamiento de un familiar o asesor jurídico	PET/TAC	Láser ORL	Otoemisiones	Coronariografía virtual	Lente intraocular monofocal	Cobertura por fallecimiento	Indemnización por enfermedades graves**	Subsidio de Incapacidad temporal por enfermedad
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 Pymes Producto diseñado específicamente para la pequeña y mediana empresa	●	●	●	●			●		●	●	●	●	●	●	●			●
Sanitas Familia Coberturas específicas para cada miembro de la familia	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
Sanitas Dental Cobertura dental completa																		
Sanitas Básico Consultas médicas en España	●		●	●			●		●	●	●		●	●				
Sanitas Esencial Seguro de asistencia quirúrgica	●		●	●			●		●	●	●	●		●				
Sanitas Autónomos IT Asistencia médica y cobertura en caso de incapacidad laboral transitoria	●	●	●	●	●		●		●	●	●	●	●	●	●			
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 Servicios de Salud*

Reproducción asistida. Las últimas técnicas, con el apoyo y experiencia de los mejores profesionales.
 Cirugía ocular refractiva. Solución definitiva para corregir los problemas de hipermetropía, miopía y astigmatismo.
 Soluciones estéticas. Amplia gama de tratamientos estéticos.
 Cheques de salud. Para conocer el estado general y detectar y prevenir problemas.
 Test de intolerancia alimentaria. Para detectar aquellos alimentos que pueden generar una respuesta inmunológica indeseable.
 Conservación de células madre de cordón umbilical. Disponibilidad en 170 hospitales en toda España.
 Láser prostático. La técnica más segura y menos invasiva.
 Balnearios. Descuentos especiales en una amplia variedad de ofertas en centros especializados.
 Audífonos. Precios y condiciones especiales en la compra.
 Deshabituación tabáquica. Programa integral de ayudar para dejar de fumar.

Otros Seguros

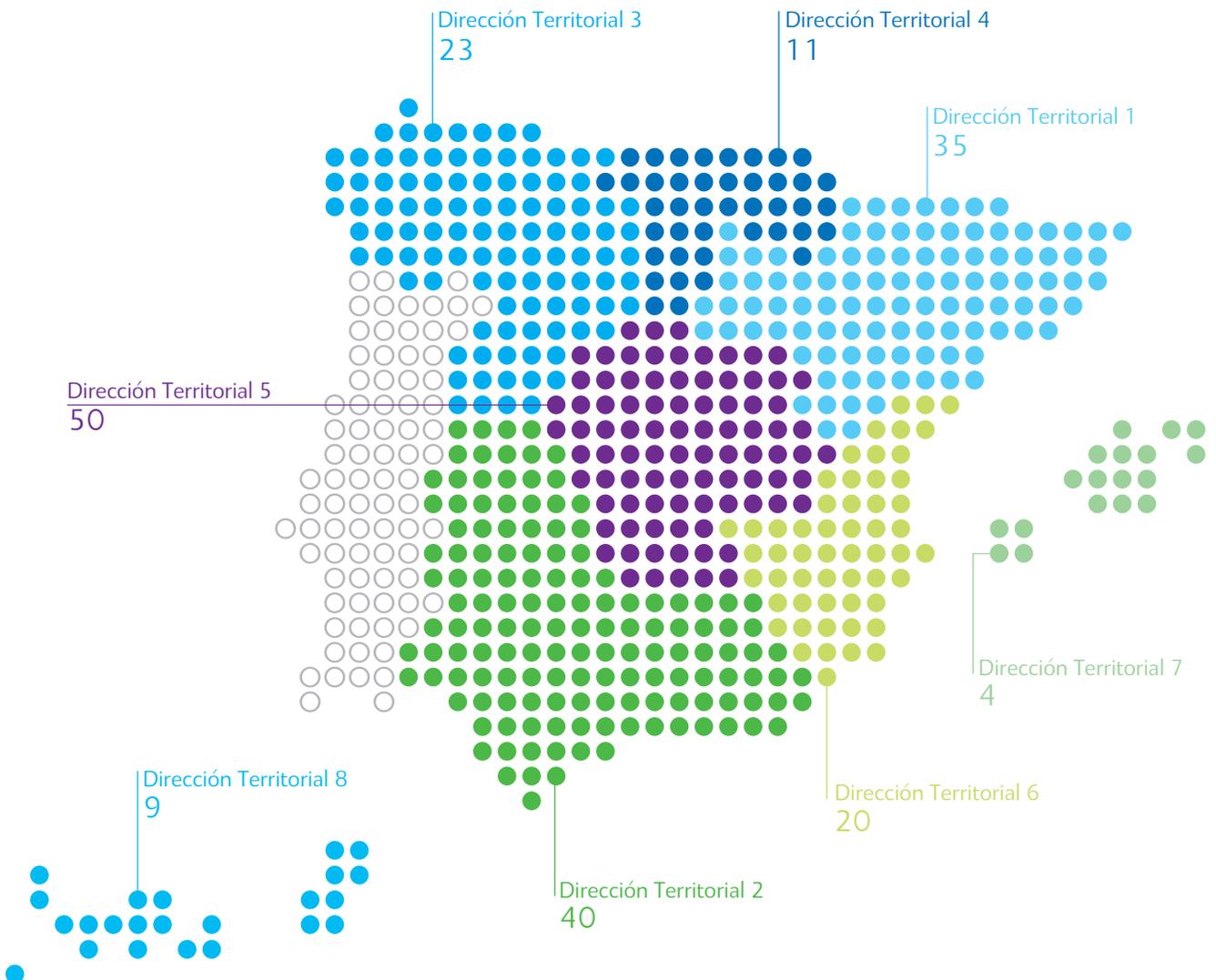
Sanitas Accesible Lesión Medular. Asistencia sanitaria en todas las especialidades para personas con lesión medular adquirida (en la Comunidad Autónoma de Madrid).
Sanitas Estudios. Apoyo para la formación de los hijos menores de 25 años en el caso de que el titular fallezca por accidente.
Sanitas Accidentes. Pensado para la tranquilidad de la familia.
Sanitas Renta. Ayuda para gastos no hospitalarios.
Sanitas Accesible Síndrome de Down. Cubre las necesidades médicas diarias de personas con síndrome de Down a nivel nacional.

* Comercializados por Sanitas S.L. de Diversificación

** Infarto de miocardio, cáncer y trasplante de órganos vitales

Presencia geográfica

Sanitas Seguros presta sus servicios a través de una red propia de 192 oficinas para los trámites administrativos o de consultas de sus clientes, en las que trabajan 2.300 agentes comerciales.



Dirección Territorial 1

Aragón

- a Teruel
- b Huesca
- c Zaragoza (2)
- d Zaragoza

Castilla y León

- a Soria

Cataluña

- a Sant Cugat del Vallés, Barcelona Les Corts, Hospitalet, Sabadel, Badalona, Castelldefells, Vilanova i La Geltrú, Mollet del Vallés, Cerdanyola del Vallés,

Mataró, Sant Andreu, Sant Boi, Gerona, Lérida, Reus, El Vendrell

- c Barcelona (3), Cornellá, Sabadel, Gerona, Mataró
- d Barcelona (3), Cornellá, Sabadel, Tarragona

Dirección Territorial 3

Galicia

- a Ferrol, Lugo, Santiago, Orense, Pontevedra
- c La Coruña, Santiago, Vigo
- d La Coruña, Vigo

Asturias

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

Castilla y León

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

Dirección Territorial 4

Cantabria

- c Santander

Navarra

- c Pamplona

País Vasco

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

Castilla y León

- a Burgos, Aranda de Duero
- c Burgos

Dirección Territorial 5

Comunidad de Madrid

- a Móstoles, Leganés, Vaguada, Ventas, Torrejón de Ardoz, Tres Cantos, Getafe, Fuenlabrada, Las Rosas, Las Tablas, Boadilla del Monte, Torrelozanes, Collado Villalba, Coslada
- c Pozuelo de Alarcón, Madrid (12), Alcorcón, Leganés (2), Alcalá de Henares, Getafe

- d Madrid (2), Alcalá de Henares, Majadahonda, Alcobendas, Alcorcón, Pozuelo de Alarcón

Castilla y León

- a Ávila, Segovia

Castilla-La Mancha

- a Ciudad Real, Tomelloso, Puertollano, Cuenca, Guadalajara, Talavera
- c Talavera, Guadalajara
- d Toledo

Dirección Territorial 6

Comunidad Valenciana

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

Castilla-La Mancha

- a Albacete
- c Albacete

Región de Murcia

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

Dirección Territorial 2

Andalucía

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

Extremadura

- a Badajoz, Cáceres
- b Plasencia
- c Badajoz

Dirección Territorial 7

Islas Baleares

- a Ibiza, Mahón
- c Palma de Mallorca
- d Palma de Mallorca (1)

Dirección Territorial 8

Islas Canarias

- a Playa del Inglés (Las Palmas de GC), Los Cristianos-Arona (Tenerife), Playa de las Américas (Tenerife), Adeje (Tenerife)
- c Las Palmas (2), Santa Cruz de Tenerife
- d Las Palmas, Santa Cruz de Tenerife

Sanitas Hospitales: ampliamos la atención sanitaria

La actividad crece en Sanitas Hospitales. Sólo en los dos hospitales de nuestra propiedad -Sanitas La Moraleja y Sanitas La Zarzuela- han sido ingresados 13.965 pacientes, se han atendido 166.074 urgencias y se han realizado 524.623 consultas.

Para dar el mejor servicio de atención sanitaria, hemos contado con 28.070 profesionales, 1.362 empleados y 249 plazas hospitalarias.

Principales magnitudes de Sanitas Hospitales	2006	2007	2008
Profesionales médicos	25.000	29.800	28.070
Camas existentes en hospitales	248	241	249
Empleados	1.013	1.124	1.362
Facturación (millones de euros)	95,2	116,0	138,7
Beneficios (millones de euros)	-7,0	-5,9	-7,1
Gasto médico (millones de euros)	33,4	45,0	55,0
Fondos propios (millones de euros)	21,6	6,2	100,9
Reservas (millones de euros)	2,7	-1,3	94,0
Capital (millones de euros)	13,5	13,5	14,0
Deuda (millones de euros)	87,6	101,6	37,5
Inversiones materiales y financieras (millones de euros)	8,6	76,7	105,2

Distribución de hospitales, centros médicos y centros dentales

A lo largo de 2008 hemos puesto en marcha tres nuevos centros multiespecialidad: Milenium Centro Médico Las Rozas y Milenium Centro Médico Alcorcón, ambos en Madrid; y Milenium Centro Médico Iradier en Barcelona.

Con estas nuevas aperturas son ya 14 el número de centros multiespecialidad propios. Además, se han abierto siete nuevos centros dentales ubicados en Barcelona (2), Palma de Mallorca, Córdoba, Santander y Madrid (2), con lo que ya son 33 los centros dentales de Sanitas en España.



Dirección Territorial 1

Barcelona

Milenium centros multiespecialidad

Milenium Centro Médico Balmes (I)
Milenium Centro Médico Iradier (A) (*)
Centre Mèdic Sanitas Robresa (I)

Milenium centros dentales

Milenium Dental Centro Balmes (I)
Milenium Dental Centro Santa Eulalia
Milenium Dental Centro Iradier (A) (*)

Centro de rehabilitación

Centre Rehabilitació Balmes

Dirección Territorial 2

Sevilla

Milenium centro multiespecialidad

Milenium Centro Médico La Buhaira

Milenium centros dentales

Milenium Dental Centro Aljarafe

Córdoba

Milenium centro multiespecialidad

Milenium Centro Médico Córdoba

Milenium centros dentales

Milenium Dental Centro Vial Norte (*)

Málaga

Milenium centros dentales

Milenium Dental Centro Jovellanos, Milenium Dental Centro Marbella

Dirección Territorial 5

Madrid

Hospitales

Hospital Sanitas La Moraleja (I),(A)
Hospital Sanitas La Zarzuela (I),(A)

Milenium centros multiespecialidad

Milenium Centro de Salud de la Mujer (I)
Milenium Centro Médico Costa Rica (I), (A)
Milenium Centro Conde Duque (I)
Milenium Centro Médico Gallego (I)
Milenium Centro Médico Las Rozas (I), (A) (*)
Milenium Centro Médico Alcorcón (A), (*)

Milenium centros dentales

Milenium Dental Centro Isaac Peral
Milenium Dental Centro Santa Hortensia
Milenium Dental Centro Alcobendas
Milenium Dental Centro Las Rosas (A)
Milenium Dental Centro Tres Cantos
Milenium Dental Centro Majadahonda
Milenium Dental Centro Alcorcón

Milenium Dental Centro Pozuelo de Alarcón (I), (A)
Milenium Dental Centro Castelló (A)
Milenium Dental Centro Avda. Mediterráneo (A)
Milenium Dental Centro Sanchinarro (I), (A)
Milenium Dental Centro Avda. de San Luis (A)
Milenium Dental Centro Monforte de Lemos
Milenium Dental Centro Avda. de la Alcarria

Milenium Dental Centro Ferrocarril
Milenium Dental Centro Colombia (A)
Milenium Dental Centro Las Rozas (A)
Milenium Dental Centro Avda. de Moratalaz
Milenium Dental Centro Avda. de los Deportes
Milenium Dental Centro Boadilla del Monte
Milenium Dental Centro Alcalá
Milenium Dental Centro Avda. de Levante (*)
Milenium Dental Centro Avda. de Las Fronteras (*)

Dirección Territorial 6

Valencia

Milenium centro multiespecialidad

Milenium Centro Médico Valencia

Murcia

Milenium centro multiespecialidad

Milenium Centro Médico Murcia

Dirección Territorial 7

Islas Baleares

Milenium centro dental

Milenium Dental Centro Barón de Pinopar (Palma de Mallorca) (A) (*)

Dirección Territorial 4

Vizcaya

Milenium centro multiespecialidad

Milenium Centro Médico Artaza

Milenium centro dental

Milenium Dental Centro Indautxu

Cantabria

Milenium centro dental

Milenium Dental Centro Santa Clara (Santander) (*)

I: Centros con ISO 14.001 en gestión ambiental

A: Centros accesibles para personas con discapacidad

(*) Centros abiertos en 2008

Sanitas Residencial: más cuidado para los mayores

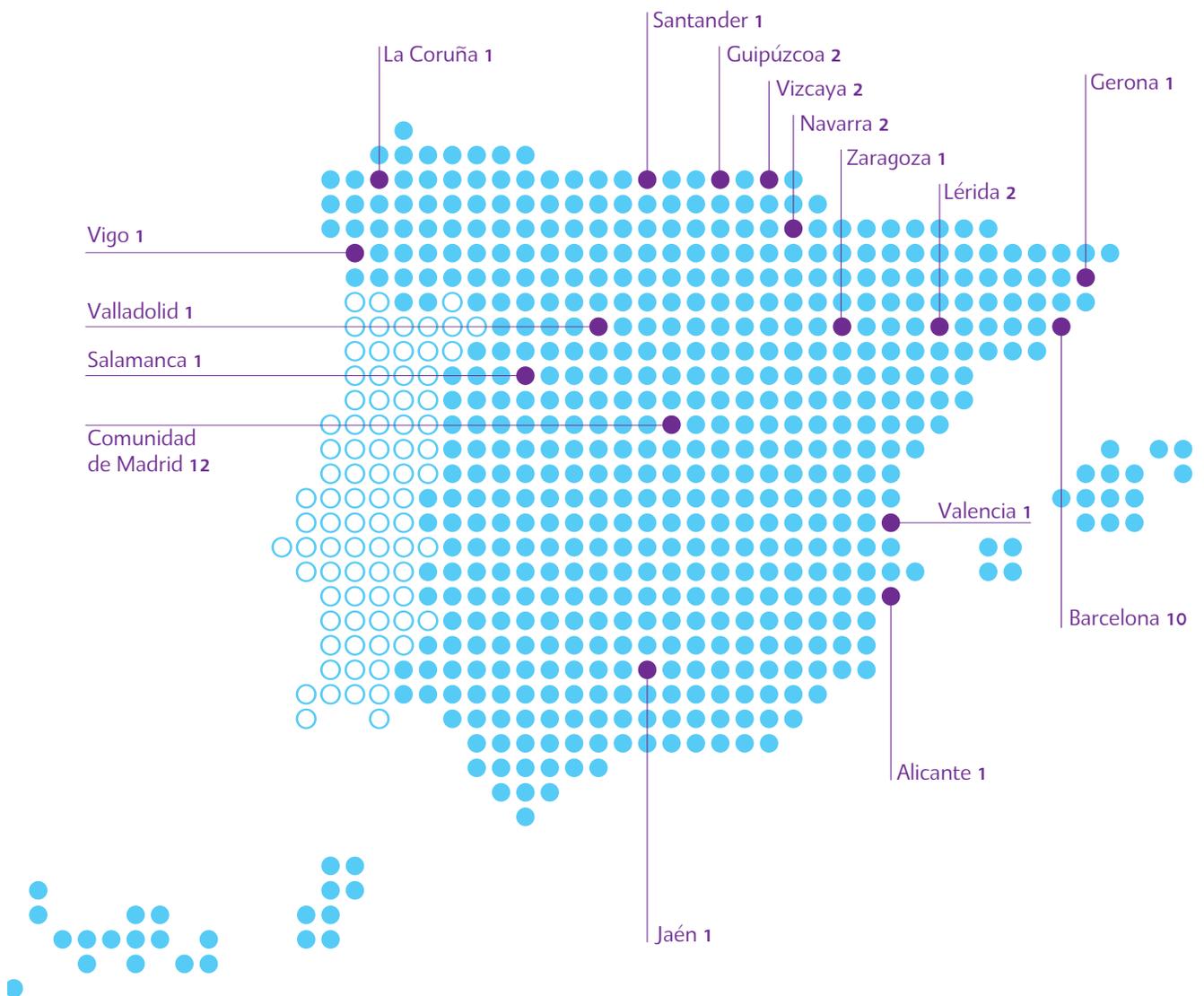
Tras la compra de Euroresidencias en 2007, Sanitas Residencial se ha consolidado en la segunda posición entre los grandes operadores del sector de atención a los mayores. En 2008, la compañía ha incrementado casi el 21% su cuota de mercado, mantiene un ritmo de inversiones creciente, ha visto aumentar su facturación el 24,6% y cuenta con el apoyo de 163 profesionales más.

Principales magnitudes de Sanitas Residencial	2006	2007	2008
Plazas residenciales	2.549	4.544	4.923
Empleados	1.474	2.716	2.879
Facturación (millones de euros)	42,2	75,2 *	93,7
Beneficios (millones de euros)	1,04	1,6	-3,5
Cuota de mercado (en porcentaje) (**)	5,9	12,5	15,1
Fondos propios (millones de euros)	8,2	18,9	90,6
Reservas (millones de euros)	0,8	5,5	5,1
Capital (millones de euros)	6,3	11,8	87,7
Deuda (millones de euros)	49,6	69,3	83,3
Inversiones materiales y financieras (millones de euros)	47,4	58,6	68,8

(*) Criterio: la facturación conjunta Sanitas Residencial y Euroresidencias que se reportó a Bupa no incluye el primer trimestre de Euroresidencias, ya que la compra fue el 26 de marzo de 2007.

(**) Cuota de mercado considerando exclusivamente los Top 10 operadores del mercado.

Distribución de residencias de atención a mayores en 2008



Andalucía

Jaén

Sanitas Residencial Marqueses de Linares

Aragón

Zaragoza

Sanitas Residencial Zaragoza

Cantabria

Santander

Sanitas Residencial Santander

Castilla y León

Valladolid

Sanitas Residencial Valladolid *

Salamanca

Sanitas Residencial Mevefares

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, Gestión de la Residencia Sant Cugat (ICASS), Sanitas Residencial Sagrada Familia, Gestión de la Residencia Mossèn Vidal i Aunós (ICASS)*, Sanitas Residencial Provença*

Lérida

Sanitas Residencial Ilerda*, Gestión de la Residencia Les Garrigues (ICASS)*

Gerona

Sanitas Residencial Gerunda *

Comunidad de Madrid

Madrid

Sanitas Residencial Almenara (Colmenar de 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

Comunidad Valenciana

Valencia

Sanitas Residencial Mas Camarena*

Alicante

Sanitas Residencial Alicante

Galicia

La Coruña

Sanitas Residencial A Coruña

Pontevedra

Sanitas Residencial Vigo

Navarra

Pamplona

Sanitas Residencial El Mirador*

Estella

Sanitas Residencial Luz de Estella*

País Vasco

Vizcaya

Sanitas Residencial Barakaldo*, Sanitas Residencial Loramendi*

Guipúzcoa

Sanitas Residencial Txindoki*, Sanitas Residencial Miramón*

* Centros con certificado ISO 9001:2000 para el Sistema de Gestión Integral de Personas Dependientes en Residencias

Sanitas Servicios de Salud: abanico de servicios*

La actividad de Sanitas Servicios de Salud, que incluye tratamientos, terapias y cirugías no cubiertas por los productos de seguro, ha registrado un aumento del 7,6% en 2008. En su constante compromiso por la innovación y para dar respuesta a las necesidades de servicios médicos complementarios, Sanitas ha consolidado una unidad de negocio orientada a prestar a nuestros clientes un abanico más amplio de servicios, capaz de cubrir cualquier necesidad adicional a su póliza. Así, Sanitas Servicios de Salud abarca todo el espectro de servicios dentales, de medicina preventiva (pilates, fisioterapia...) y todos aquellos servicios orientados al bienestar, que nos ayudan a proporcionar una mejor calidad de vida.

Principales magnitudes del negocio de Sanitas Servicios de Salud

	2006	2007	2008
Facturación (millones de euros)	9,5	15,7	16,9
Beneficios (millones de euros)	1,6	2,7	-5,5 ¹

¹ Incluye correcciones valorativas netas en el efecto impositivo por 9 millones de euros en Sanitas Diversificación

Principales productos y servicios

Las principales líneas de actividad de Sanitas Servicios de Salud son:

Láser excimer. Uno de los pasos en la mejora de la calidad de vida es decir adiós al uso de gafas y lentes de contacto. Láser excimer corrige los 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.

Depilación médica láser. En el campo de los tratamientos, hemos incorporado la depilación médica láser para ofrecer todas las garantías propias de un servicio dermatológico delicado para nuestros clientes.

Reproducción asistida. Tratamientos que incluyen las técnicas más actuales adaptadas a las necesidades individuales.

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. Los resultados se comunican en el mismo día, siempre que la naturaleza de las pruebas lo permita. Además, estamos trabajando para conseguir que, dentro de la cultura de empresa de nuestros clientes corporativos, se valoren las ventajas de la medicina preventiva.

Conservación de la sangre del cordón umbilical. Hemos llegado a un acuerdo con las compañías Vidacord y Secúvita para la conservación de sangre procedente del cordón umbilical. Este servicio se lleva a cabo en nuestros dos hospitales propios (Hospital Sanitas La Zarzuela y Hospital Sanitas La Moraleja) y en 170 hospitales concertados.

* Productos comercializados por Sanitas S.L. de Diversificación

Fundación Sanitas

Promovemos la investigación y la generación de conocimiento médico y social

La Fundación Sanitas tiene como objetivo la promoción de la investigación y la generación de conocimiento médico y social, siempre en relación con la salud y la calidad de vida.

La actividad de la Fundación se concreta en 4 líneas de actuación:

Investigación. La Fundación Sanitas desarrolla y financia estudios de investigación sobre áreas prioritarias, como la discapacidad y la dependencia, el impacto de las nuevas tecnologías en el sector sanitario y la educación en salud.

Formación. A través de premios y becas, la Fundación promueve la excelencia en la formación de los jóvenes médicos.

Conocimiento. La convocatoria de jornadas y foros de debate sobre Biomedicina, Nuevas Tecnologías y Salud y Discapacidad, junto con la edición de publicaciones sobre gestión sanitaria, envejecimiento y dependencia, bioética y biomedicina, son las principales actividades de difusión del conocimiento.

Acción social. La Fundación canaliza una parte de la acción social del Grupo Sanitas. Destaca el apoyo al avance de las personas con discapacidad (Fundación Integra, Equipo Paralímpico Español) y el avance científico.

Patronato

El patronato de la Fundación Sanitas está formado tanto por directivos de Sanitas como por importantes personalidades del mundo sanitario y empresarial.

Nuestro patronato lo componen:

Presidente

Iñaki Ereño Iribarren, consejero delegado de Sanitas

Vicepresidente

John De Zulueta Greenebaum,
socio director de Point Lobos

Directora general

Yolanda Erburu Arbizu, directora de Comunicación y RSC de Sanitas

Patronos

Pablo Juantegui Azpilicueta, managing director de negocios internacionales de Bupa para Europa, Oriente Medio, África y América Latina (EMEALA)

Antonio Valdés Morales, director general de Finanzas de Sanitas

Gabriel Beláustegui Alonso, director general de Gestión Asistencial de Sanitas

José Manuel Sánchez Ruiz, director general de Marketing y Desarrollo de Negocio de Sanitas

José Ramón Álvarez Rendueles, presidente de Arcelor Mittal España

Alfonso Moreno González, presidente del Consejo Nacional de Especialidades en Ciencias de la Salud

Ignacio Tremiño Gómez, director general de empresas filiales de Fundosa

Carlos López Barrio, catedrático de Tecnología Electrónica de la Universidad Politécnica de Madrid

Alejandro Beltrán de Miguel, socio y Office manager de Mc Kinsey & Company en España

Isabel Linares, directora general de Telemadrid*

Domènec Crosas, director general de Sanitas Residencial*

* Desde marzo de 2009

Buen gobierno

En el Grupo Sanitas nos preocupamos por seguir avanzando en prácticas de buen gobierno corporativo y en intensificar nuestra pertenencia a diferentes organizaciones y ampliar las relaciones con la Administración

Mejores prácticas

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 pertenece a varias 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 Madrileña de Residencias de Tercera Edad y Centros de Día (AMRTE)
- Asociación Navarra Entidades Residenciales (ANEA)
- Asociación de Empresarios de Guipúzcoa (ADEGI)
- Asociación de Residencias Tercera Edad de Valladolid (AVARTE)
- Asociación de Residencias de Tercera Edad de Vizcaya
- Federación Castellano Leonesa de residencias de la tercera edad (ACALERTE)
- Unión Catalana de Hospitales (UCH- La Unió)
- Asociación Española para el Fomento de la Seguridad de la Información (ISMS Forum)
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)
- Asociación Residencias Tercera Edad Guipúzcoa
- Círculo de Empresarios

- Club de Excelencia en Gestión
- Forética
- Fundación Empresa y Sociedad
- Fundación Integra
- Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras (ICEA)
- Personal asistencial de Sanitas Residencial forma parte asimismo de la Societat Catalano-Balear de Geriatria y Gerontología y de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología
- Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA)

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

6. Equipo humano: responsabilidad mutua

- Nuestro equipo humano
- Motivación. El estímulo, garantía de éxito
 - Estabilidad laboral:
un horizonte de futuro
 - Retribución y prestaciones:
hacia la retribución por objetivos
 - Conciliación: buscamos
el equilibrio entre la vida familiar
y laboral
 - Por la igualdad de oportunidades
 - Relaciones basadas en el diálogo
- Desarrollo profesional. Abrimos las puertas a la mejora continua:
 - Formación, el camino hacia la excelencia
 - Evaluación de desempeño:
medimos la capacitación
 - Incrementamos las
promociones internas
- Seguridad y salud:
 - Prevenimos los riesgos
 - Vigilancia de la salud

Personas que cuidan de las personas. Nuestros empleados son el pilar fundamental en la actividad de Sanitas y su motivación y su implicación constituyen las bases de nuestro futuro desarrollo. Consciente de ello, la dirección de Recursos Humanos se ha impuesto el objetivo de generar políticas e iniciativas que, por un lado, respeten a las personas y les aporten valor y, por otro, reconozcan su compromiso con la organización y los esfuerzos realizados mediante sólidas oportunidades de desarrollo profesional.

Durante 2008, la compañía ha ofrecido a su creciente plantilla nuevas fórmulas de conciliación de la vida personal y laboral. Además, ha incorporado nuevas prestaciones sociales, ha continuado incentivando su implicación en los objetivos y la consecución de resultados a través de su política retributiva. También ha fomentado la igualdad de oportunidades, sin discriminaciones de ningún tipo. Y todo ello en el marco de la estabilidad laboral que caracteriza las contrataciones realizadas por la compañía.

El equipo humano en cifras



nuevos puestos de trabajo



más de contratación indefinida



contratos temporales menos que en 2007



horas de formación por empleado



promociones internas



personas con discapacidad prestan su servicios en nuestras empresas



millones de euros contratados a través de centros especiales de empleo



de los empleados se declaran satisfechos



mujeres en la plantilla

Nuestro equipo humano

Hemos creado 492 puestos de trabajo para incrementar un equipo humano que se implica con los objetivos de la compañía y que, cada vez, está más satisfecho de pertenecer a Sanitas

Creamos empleo

El número de empleados de Grupo Sanitas crece. La generación neta de empleo se situó en 492 puestos, una cifra superior a la registrada en 2007 y en gran medida derivada del importante incremento experimentado por la plantilla de Sanitas Hospitales.

Junto al aumento del número de empleados, el grupo apuesta por la consolidación de los puestos de trabajo y por mejorar la satisfacción de su plantilla. De hecho, la tasa anual de rotación en Sanitas Seguros se ha situado en el 7,2%. En el caso de Sanitas Hospitales alcanzó el 10,3% y en Sanitas Residencial, el 31,5%, valores todos ellos por debajo de los registrados en los años precedentes, que a su vez eran más bajos que en el promedio de sus respectivos sectores.

Estos datos avalan el índice de satisfacción creciente que muestra el conjunto de los empleados del Grupo Sanitas, y que alcanza el 76,5%, dos puntos porcentuales más que en el año precedente.

Además, varios estudios confirman que Sanitas es una de las mejores empresas para trabajar en España. Tanto el informe Mercopersonas, que realiza la consultora Villafañe y Asociados, como el ranking 'Las mejores empresas para trabajar', de Actualidad Económica, sitúan a la compañía como una de las 25 mejores empresas para trabajar en nuestro país.

Sanitas Residencial: plan de Recursos Humanos en cada centro de trabajo

En 2008, Sanitas Residencial ha continuado el plan de Recursos Humanos en cada centro de trabajo establecido en 2007, poniendo especial énfasis en elementos de motivación, iniciativas y reconocimiento. En 2009 este proyecto se ampliará a un nuevo plan global de compañía para lograr ser el empleador preferido del sector.

Sanitas Seguros	2006	2007	2008
Empleados (en número)	882	953	1.044
Productividad (facturación en miles de euros/empleado)	904,0	949,8	939,2
Impacto económico: costes de personal (millones de euros)	48,1	52,9	50,9
Generación de empleo neto (en número)	141	71	91
Tasa anual de rotación (en porcentaje)*	8,3%	7,4%	7,2%
Tasa de absentismo (en porcentaje)	3,1%	3,2%	0,3%

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

Sanitas Hospitalares	2006	2007	2008
Empleados (en número)	1.013	1.124	1.362
Productividad (facturación en miles de euros/empleado)	94,0	103,2	103,8
Impacto económico: costes de personal (millones de euros)	30,6	36,0	48,4
Generación de empleo neto (en número)	151	111	238
Tasa anual de rotación (en porcentaje)	n.d	14,1%	10,3%
Tasa de absentismo (en porcentaje)	5,0%	4,8%	4,1%
Índice de satisfacción (en porcentaje)	60,8%	64,8%	71,3%

Sanitas Residencial	2006	2007	2008
Empleados (en número)	1.474	2.716	2.879
Productividad (facturación en miles de euros/empleado)	27,6	30,5	32,5
Impacto económico: costes de personal (millones de euros)	22,8	39,9	50,6
Generación de empleo neto (en número)	64	193	163
Tasa anual de rotación (en porcentaje)	32,0%	32,0%	31,5%
Tasa de absentismo (en porcentaje)	6,7%	6,0%	6,1%
Índice de satisfacción (en porcentaje)	72,5%	72,1%	77,8%

Motivación. El estímulo, garantía de éxito

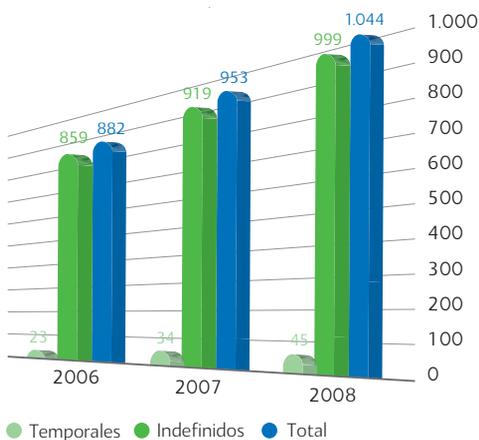
Ofrecemos empleo de calidad y seguiremos avanzando en ello. Más del 80% de nuestros empleados tiene contrato indefinido y ofrecemos beneficios sociales y medidas de conciliación familiar

Un horizonte de futuro

Sanitas apuesta por la contratación indefinida en virtud de su compromiso con la creación de empleo de calidad. El 95,7% de la plantilla de Sanitas Seguros tiene contrato indefinido. El 95,1% de los empleados de Sanitas Hospitales y el 80,7% de Sanitas Residencial disfrutan también de un horizonte de estabilidad laboral.

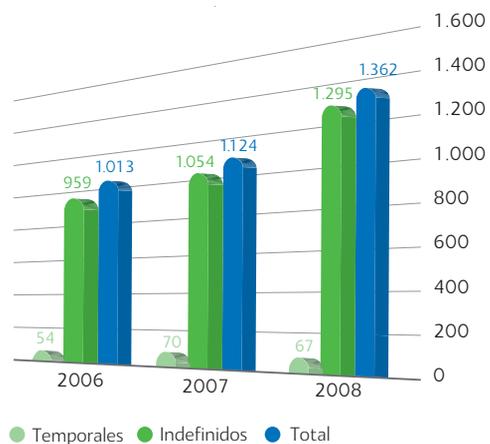
Plantilla de Sanitas Seguros por tipo de contrato

Número de trabajadores



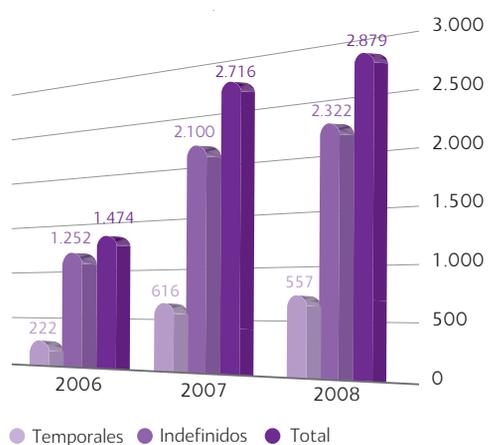
Plantilla de Sanitas Hospitales por tipo de contrato

Número de trabajadores



Plantilla de Sanitas Residencial por tipo de contrato

Número de trabajadores



El número de contratos temporales se ha reducido un 8,2%

Hacia una retribución por objetivos

La retribución variable tiene un peso importante y creciente dentro del conjunto de las remuneraciones de los empleados de Sanitas. Su objetivo es incentivar y reconocer el nivel de desempeño de cada persona y el valor con que cada puesto de trabajo contribuye al desarrollo de la organización.

En 2008, el 84,3% de los empleados de Sanitas Seguros ha recibido una parte de su retribución en función de los resultados individuales conseguidos, frente al 83,6% de 2007. En Sanitas Hospitales, el porcentaje de empleados con retribución vinculada a objetivos ha pasado del 10% del año anterior al 10,8%.

Por su parte, Sanitas Residencial, que implantó en 2005 la política de remuneración basada en resultados, ha aplicado el modelo retributivo al 2,1% de su plantilla. El nuevo modelo rigió también para el comité de dirección, que comparte objetivos globales de empresa y, al igual que el resto de los niveles directivos, objetivos individuales que miden su desempeño.

Extensión paulatina. Es intención del grupo seguir incorporando nuevos elementos al programa de retribución variable, de forma que se pueda ir adaptando e individualizando la remuneración de su plantilla. Por su parte, Sanitas Residencial incluirá los sistemas de remuneración y beneficios dentro de la revisión del modelo de Recursos Humanos.

Convenios colectivos. La totalidad de 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.

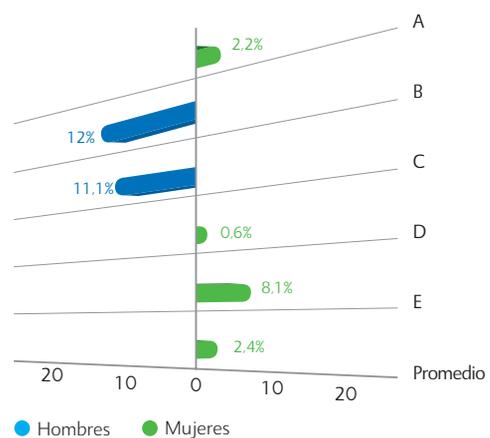
Del mismo modo, la totalidad de la plantilla de Sanitas Hospitales está incluida en el convenio del sector hospitalario, en función de la provincia a la que el centro esté adscrito.

Igualmente, 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 98% de la plantilla de Sanitas Residencial está acogida al convenio colectivo que se aplique en el centro correspondiente.

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

Igualdad de salarios. Por lo que respecta a los salarios de los directivos, en Sanitas Seguros se fomenta la igualdad de condiciones entre hombres y mujeres. En 2008 no ha existido prácticamente diferencia en los promedios salariales entre hombres y mujeres.

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



* Las letras se corresponden a niveles profesionales (A es el nivel inferior de directivos y E 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 del otro.

Beneficios sociales para empleados

Paralelamente a las políticas retributivas, los empleados disfrutan de numerosos beneficios sociales que constituyen una forma más de compensar el esfuerzo realizado. Estas medidas potencian la retención y motivación de la plantilla.

Póliza de asistencia sanitaria

Sanitas Seguros

Toda la plantilla cuenta con la póliza de asistencia sanitaria Sanitas Multi para el empleado, su cónyuge e hijos menores de 21 años.

Sanitas Hospitales

En 2008, la totalidad de la plantilla dispone de la póliza de asistencia sanitaria Sanitas Multi para todos los empleados indefinidos con antigüedad mínima de un año.

Ayudas en comida

Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales

Para todos los empleados con jornada partida, se concede una ayuda por día laborable, en forma de cheques restaurante o a través del sistema biométrico implantado en 2007 en la sede de Sanitas.

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.

Seguro de vida

Coberturas de fallecimiento e incapacidad para todos los trabajadores del grupo.

Complemento en caso de incapacidad temporal

Sanitas Seguros

Prestación del 100% de la retribución fija en situación de incapacidad temporal.

Sanitas Hospitales

Prestación del 100% de la retribución fija en situación de IT 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.

Sanitas Residencial

A partir de 2008, prestaciones complementarias en situación de IT establecidas en los diferentes convenios colectivos.

Planes de pensiones

Sanitas Seguros

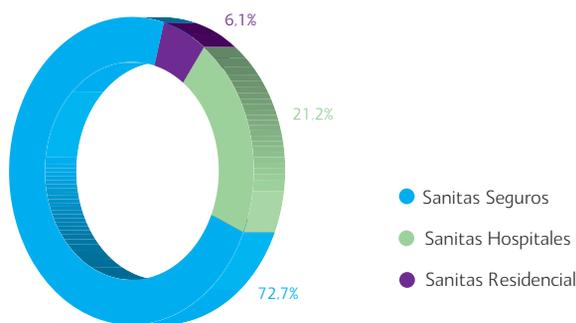
Todos los empleados con antigüedad mínima de un año pueden optar a un plan de pensiones. La compañía aporta 332,92 euros, mientras que el empleado lo hace con 33,29 euros.



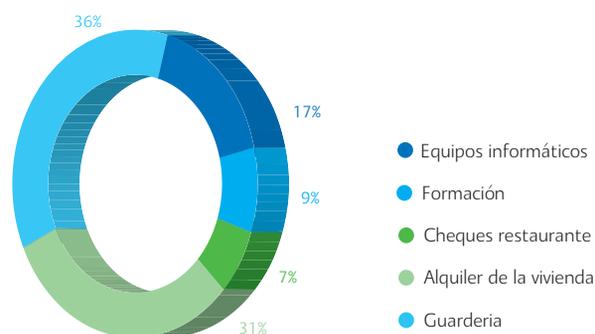
Retriflex, la retribución con ventajas fiscales

Los empleados del Grupo Sanitas se benefician desde 2007 del 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. Durante 2008, el 6,9% de los empleados de Sanitas Seguros, el 1,5% de Sanitas Hospitales y el 0,2% del equipo humano de Sanitas Residencial se han acogido a esta novedosa oportunidad retributiva que constituye un beneficio social más para los empleados

Participación por sociedades



Elementos seleccionados por los empleados



Buscamos equilibrio entre la vida laboral y familiar



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.

La concesión de permisos y excedencias para atender asuntos familiares, el fomento del teletrabajo y la puesta en marcha de dispositivos que permiten realizar algunas tareas en el propio domicilio son algunas de las actuaciones puestas en marcha.

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 2008, dieciséis empleados de Sanitas Seguros y 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 42 de Sanitas Hospitales disponían de dispositivos móviles que les permitieron gestionar el correo electrónico desde fuera de la oficina.

Protección de la maternidad. En otros ámbitos, Sanitas desarrolla también iniciativas de protección a la maternidad. En 2008, 44 empleados de Sanitas Seguros y 26 de Sanitas Hospitales se beneficiaron de reducciones de jornada para el cuidado de menores.

Además, en Sanitas Residencial ha habido 75 permisos de maternidad, 3 permisos de paternidad y 39 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.

Por la igualdad de oportunidades

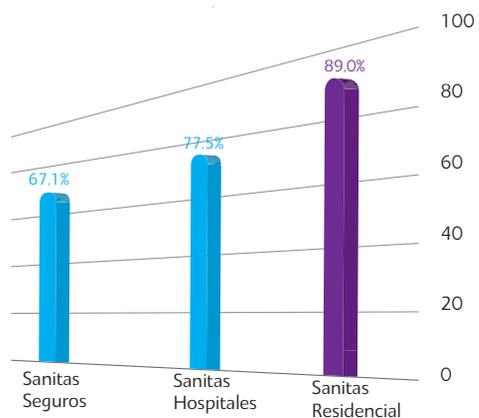
Las mujeres ocupan casi el 78% de los puestos de trabajo en la organización. En Sanitas Seguros, el porcentaje alcanza el 67,1% de la plantilla, un 2,4% más que en el año 2007, mientras que en Sanitas Hospitales y en Sanitas Residencial la presencia femenina en los equipos representa el 77,5% y el 89% respectivamente.

Habr  nuevas iniciativas

Sanitas sigue trabajando para ofrecer a sus empleados nuevas medidas de conciliaci3n. Sanitas Hospitales proyecta la publicaci3n interna de todas las vacantes, con el objetivo de facilitar la elecci3n horaria, centro de trabajo y área hospitalaria. Además, se propone la adaptaci3n de reducciones horarias en días completos. En Sanitas Residencial se prevé la aplicaci3n flexible de las cláusulas de conciliaci3n previstas en los convenios colectivos.

Presencia femenina en las plantillas

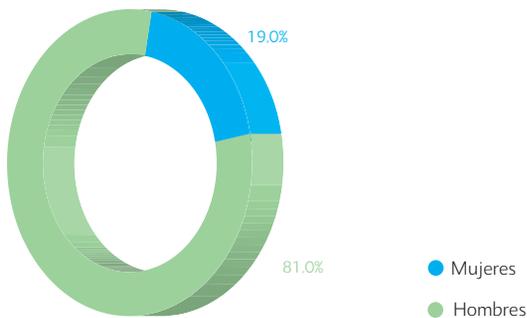
En porcentaje



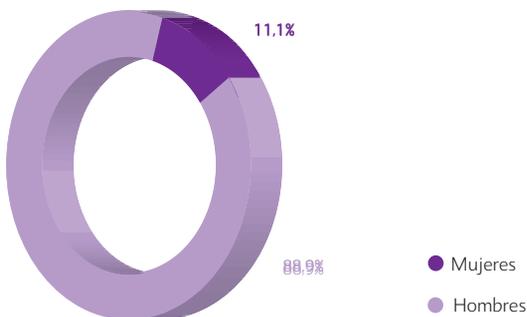
Puestos directivos. La presencia de las mujeres es cada vez más frecuente en los cargos directivos de la compañía. En la dirección general y direcciones ejecutivas de Sanitas Seguros y Sanitas Hospitales, el 19% de los cargos corresponden a mujeres, frente al 17,6% de 2007.

Por lo que respecta a Sanitas Residencial, su Comité de dirección ampliado está compuesto en un 11,1% por mujeres.

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



Representación femenina en el Comité de dirección ampliado de Sanitas Residencial



Sanitas participa desde 1995 en el Programa Óptima del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, cuyo objetivo es avanzar en el terreno de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el ámbito laboral. En este sentido, Sanitas Seguros ha sido la cuarta empresa mejor valorada de España por sus planes de igualdad, según el Monitor Español de Igualdad Laboral, elaborado en 2008 por la consultora Villafañe y Asociados.

Otros colectivos Junto a la igualdad de género, Grupo Sanitas mantiene una política de fomento de la contratación de personas de otras nacionalidades y de personas con discapacidad.

Así, en Sanitas Seguros el porcentaje de personas procedentes de otros países representa el 6,9% de la plantilla; en Sanitas Hospitales, el 4,8% y, en el caso de Sanitas Residencial, el 22,5%, con 41 nacionalidades diferentes.

Apoyamos a las personas en riesgo de exclusión social

Grupo Sanitas colabora activamente con entidades, como la Fundación Integra, que promueven 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 con riesgo de exclusión derivadas por la Fundación Integra. Desde 2001 a 2007, Sanitas contrató a 11 personas, y la compañía ha seguido trabajando con la Fundación Integra en este proyecto sociolaboral para aumentar el número de contrataciones de este colectivo.

Fruto de este compromiso, en 2008 Sanitas Residencial ha incorporado a cuatro personas y continuará ofreciendo su colaboración para aumentar el número de contrataciones.

El 0,9% de la plantilla de Sanitas Seguros y también el 0,9% de la plantilla total de Sanitas Hospitales tiene alguna discapacidad. Este porcentaje asciende al 1% en Sanitas Residencial.

Generación de empleo indirecto para personas con discapacidad. Ofrecemos trabajo a centros especiales de empleo. Sanitas desarrolla iniciativas de colaboración activa con entidades y asociaciones que prestan ayudas a personas con discapacidad física o sensorial. Este compromiso se ha traducido en la contratación de diferentes servicios (lavandería, telemarketing, teleservicios, etc.), a través de centros especiales de empleo, por una cantidad total de 1,4 millones de euros en 2008. Por compañías, Sanitas Seguros destinó a estos proveedores 186.232 euros; Sanitas Hospitales, 727.777 y Sanitas Residencial, 472.215 euros.

Sanitas lanza un programa de ayuda a empleados víctimas de violencia de género

Sanitas es consciente de que la violencia de género precisa del esfuerzo conjunto y coordinado de todos, porque no se trata de un problema exclusivo de la esfera privada de la mujer. En Sanitas queremos dar un nuevo paso en el compromiso que tenemos con nuestros empleados e implicarnos activamente en este problema a través de un programa contra la violencia de género que les ayude a mejorar su calidad de vida.

Este programa, que se lanzó en octubre de 2008 consta:

- Una guía formativa. La información es el principal camino para la prevención.
- Un servicio de orientación telefónica sobre violencia de género, totalmente confidencial, acerca de aspectos jurídicos, sociales y psicológicos, atendido por profesionales especializados en violencia de género.

- Servicio de Teleasistencia con localización geográfica de víctimas a través de GPS / GPRS, que puede solicitar cualquier empleado que se sienta en situación de riesgo. A través de este sistema se pueden movilizar los recursos oportunos en función del tipo de emergencia (policía, familiares, etc). Existen 3 tipos de dispositivos adaptables a cada situación.

Este servicio lo presta la empresa Alares, de manera totalmente confidencial.

Relaciones basadas en los principios

Tan importante como lo que hacemos es cómo lo hacemos. El cumplimiento por parte de todos los empleados de estándares de conducta y responsabilidad profesional resulta esencial para el buen funcionamiento de la compañía.

Código de conducta profesional. En 2008 hemos continuado desarrollando el Código de conducta profesional, que 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 de sus profesionales. 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. El Código de conducta 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 del Grupo Sanitas y se comprometen a cumplirlo.

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 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, 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 normal de la empresa, durante 2008 no se han registrado incumplimientos ni sanciones en sí mismos o de forma acumulada relevante relativos a la corrupción.

Más de 100 empleados han participado en actividades de voluntariado

Escuchamos la voz del empleado

Participación y comunicación son las claves para lograr la implicación de nuestros empleados. En 2008 se han desarrollado varios mecanismos para asegurar la efectividad de la comunicación.

- **Programa Juntos.** 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. Son sesiones interactivas donde se anima a los asistentes a intervenir. Ellos son los encargados de evaluar a los ponentes y la calidad de la información que han recibido, y se prepara un informe de cada sesión con los comentarios y propuestas que han surgido como herramienta de mejora. A lo largo del año, han participado en distintas sesiones 439 empleados de Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y Sanitas Residencial.
- **Reuniones del Grupo Operativo.** Mensualmente, se realiza una reunión del Comité de Dirección con el Grupo Operativo, compuesto por todos los directivos intermedios de la compañía, en la que se explican los resultados y los proyectos más importantes. Ellos, a su vez, son responsables de comunicar esta información a sus equipos.
- **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.

Programa de Voluntariado

En 2008 se impulsó el programa de voluntariado, en el que han participado 110 empleados en 12 actividades sociales. Los empleados han dedicado 919 horas a acciones sociales. Sanitas ha destinado alrededor de 240 horas al programa y lo ha dotado de un presupuesto económico. Las actividades realizadas han sido:

- Parque de Atracciones de Madrid, con la Fundación Síndrome de Down de Madrid.
- Multiaventura en la Comunidad de Madrid, con la Fundación Síndrome de Down de Madrid.
- Campaña de ayuda a las víctimas del ciclón Nargis, con Médicos sin Fronteras.
- Vías Verdes- Ruta Ojos Verdes en la Comunidad Valenciana, con la Fundación También.
- Vías Verdes- Ruta El Carrilet en la Comunidad Catalana, con la Fundación También.
- Ruta Xacobeá en Galicia (Camino de Santiago), con la Fundación También.
- Charla para familias con problemas de integración social, con la Fundación ABD Madrid.
- Visita al zoo de la Comunidad de Madrid, con la Fundación Síndrome de Down de Madrid.
- Día de ocio - Torneo de Golf en Xanadú en Madrid, con la Fundación Síndrome de Down de Madrid.
- Visitas al Hogar Teseo de la Fundación Mensajeros de la Paz, en Madrid.
- Dona tu móvil. Campaña de recogida de móviles con Cruz Roja Española.

Además, hemos firmado un acuerdo con la Fundación Lealtad para participar en proyectos solidarios.

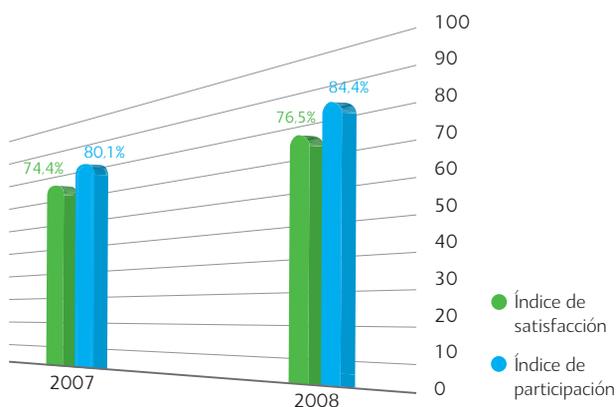
El clima laboral mejora año a año

La encuesta sobre clima laboral refleja la satisfacción generalizada de nuestros empleados. A nivel de grupo, el 76,5% de la plantilla se muestra satisfecha de pertenecer a Sanitas, dos puntos porcentuales más que en el año precedente.

Sanitas Hospitales y Sanitas Residencial hacen sus propias encuestas de satisfacción, en las que han participado el 43% de la plantilla de Sanitas Hospitales y 99% de los empleados de Sanitas Residencial. El índice de satisfacción ha sido alto en ambos casos: el 71,3% y el 77,8%, respectivamente. Es nuestro objetivo que nuestro modelo de gestión de Recursos Humanos nos convierta en la mejor empresa para atraer, potenciar y retener el talento de nuestros trabajadores.

Satisfacción de empleados de Grupo Sanitas*

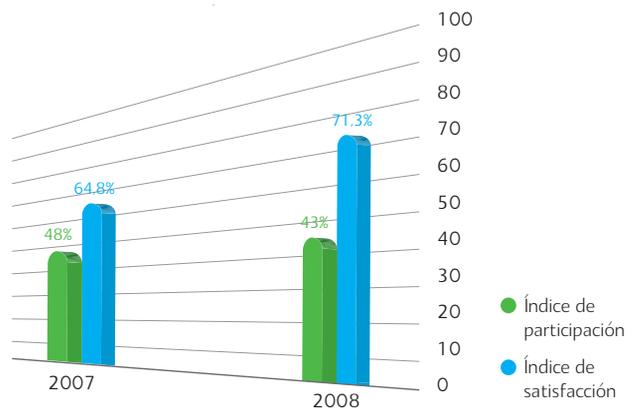
En porcentaje



(*) Por un cambio de modelo, se ha hecho un recálculo estadístico que hace que no se tengan los datos del 2006 y que las cifras de 2007 sean diferentes a las que se reportaron en el Informe Anual de 2007.

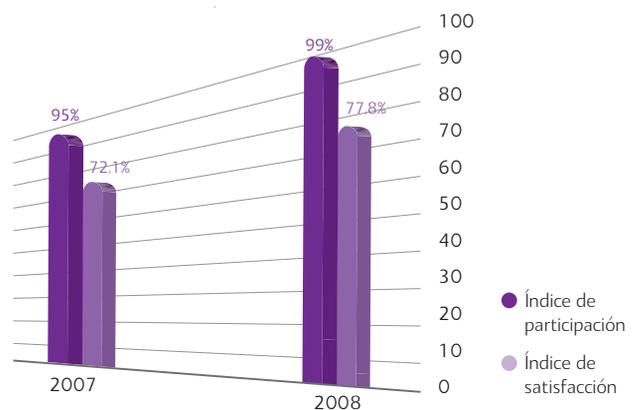
Satisfacción empleados Sanitas Hospitales

En porcentaje



Satisfacción empleados Sanitas Residencial

En porcentaje



Desarrollo profesional. Abrimos las puertas a la mejora continua

Miles de horas de formación y la evaluación permanente del desempeño de las funciones de nuestros empleados nos permiten identificar, retener y desarrollar el talento interno, y ofrecer continuas oportunidades para la promoción profesional

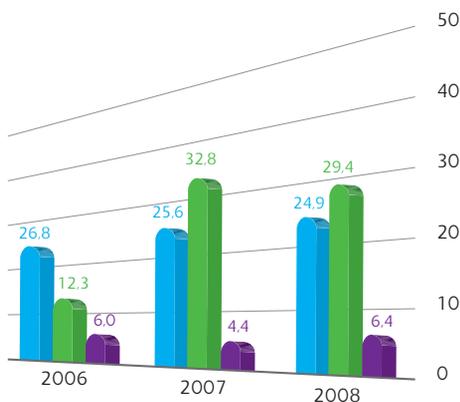
Formación: el camino hacia la excelencia

La formación es la mejor herramienta para dotar a nuestros empleados de las competencias -conocimientos, habilidades y actitudes- necesarias para su trabajo, aumentando su capacidad de respuesta ante los retos del negocio.

Durante 2008, cada empleado de Sanitas Seguros recibió una media de 24,9 horas de formación. En Sanitas Hospitales, el promedio de horas destinadas fue de 29,4 y en Sanitas Residencial fue de 6,4 horas.

Formación por empleado

Promedio de horas de formación por empleado



● Sanitas Seguros ● Sanitas Hospitales ● Sanitas Residencial

Número total de horas de formación por categoría de empleado

Sanitas Seguros	Horas
Dirección	1.555,5
Mandos intermedios	3.664,0
Técnicos	6.677,5
Comercial	10.199,5
Administrativos	3.893
Total	25.989,5

Sanitas Hospitales	Horas
Dirección(*)	2.528,8
TER (técnico de rayos)	1.816,5
Médicos**	10.851,5
DUE	5.410,0
Supervisores	1.949,0
Auxiliares de clínica	7.362,2
Higienistas	366,75
Matronas	15,0
Farmacia	140,5
Celadores	4857,5
Otros***	4.737,5
Total	40.035,3

* 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.

Sanitas Residencial	Horas
Técnicos	8.688
Cuidadores	5.412
Otros	4.306
Total	18.406

A lo largo del año,
118 directivos y técnicos
que habitualmente
trabajan en sedes centrales
tomaron contacto directo
con el cliente en puestos
de atención de las oficinas,
hospitales o en la
labor comercial

Actividades destacadas. Entre las actividades de formación desarrolladas por Sanitas Seguros en 2008, destacan los programas dirigidos a optimizar nuestra capacidad para llegar al cliente y mejorar el servicio que recibe.

- **Tras las huellas.** El programa acerca a los directivos y técnicos con funciones de soporte, que habitualmente trabajan en sedes centrales de Sanitas, al contacto directo con el cliente, bien en puestos de atención de las oficinas, en los hospitales o en la labor comercial. A lo largo del año, 118 personas participaron en el programa y visitaron 69 lugares de trabajo, durante tres días intensivos. Por su utilidad, continuaremos con este programa en 2009.
- **Unitas.** El cliente también es el protagonista del programa Unitas. Durante cuatro semanas, 119 empleados de roles administrativos participaron en un proyecto muy especial. Se formaron 30 equipos que tuvieron la oportunidad de construir una ciudad virtual para vivir las mismas experiencias que tienen nuestros clientes. Además, aportaron ideas para seguir enriqueciendo el trato que les proporcionamos. Estas buenas prácticas se han recogido en un manual y se están implementando gradualmente.

- **Escuela de ventas.** El programa de formación comercial y de tres años de duración actúa como una academia. Consta de actividades de formación, comunicación y motivación. Hasta la fecha, se han realizado 43 sesiones y han participado 382 empleados. Expertos de muchas áreas de la empresa se han convertido en formadores internos para apoyar la excelencia comercial de nuestra fuerza de ventas.

En Sanitas Hospitales se han desarrollado acciones de formación relacionadas con la gestión medioambiental, calidad y prevención de riesgos laborales, formación específica para especialidades asistenciales de medicina y de enfermería, destinada a la mejora de la comunicación con pacientes y familiares.

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:

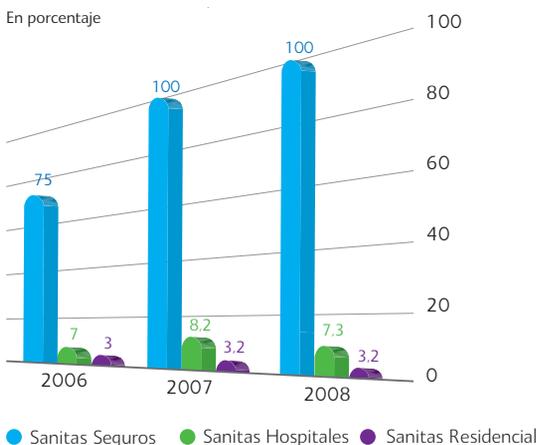
- Rehabilitación y fisioterapia en geriatría
- Urgencias geriátricas
- Psiquiatría geriátrica
- Curso de extinción de incendios
- Curso de habilidades de relación y trabajo en equipo para personal sanitario geriátrico
- Curso de calidad en la atención al cliente. Habilidades de comunicación y gestión de quejas y reclamaciones
- Método Dotte, destinado a prevenir los trastornos músculo esqueléticos
- Síntomas conductuales y psicológicos de las demencias
- Curso de capacitación para el desempeño de funciones preventivas de nivel básico

Medimos la capacitación

Sanitas mide el desempeño y la capacitación de sus empleados, mediante la evaluación de su rendimiento.

Por segundo año consecutivo, el 100% de los empleados de Sanitas Seguros ha recibido evaluaciones regulares del desempeño. En Sanitas Hospitales, el porcentaje de empleados que ha sido evaluado ha ascendido al 7,3%. Por su parte, en Sanitas Residencial el 3,2% de la plantilla ha recibido evaluaciones de desempeño.

Empleados que reciben evaluaciones del desempeño



Más promociones internas

El desarrollo profesional de nuestros empleados es uno de nuestros principios de gestión, y su afán de superación la base de su desarrollo personal. En el marco del respeto al principio de igualdad de oportunidades, Sanitas proporciona a sus trabajadores posibilidades de promoción interna.

En 2008, los porcentajes de empleados promocionados ascendieron al 12,3% en Sanitas Seguros, al 1,1% de Sanitas Hospitales y al 1,1% en Sanitas Residencial.

Por su parte, Sanitas publica las ofertas de trabajo internamente y anima a los interesados a presentarse. La compañía se compromete a continuar en 2009 ofreciendo nuevas oportunidades al alcance de los empleados, promoviendo la promoción interna, tanto vertical como horizontalmente, con la puesta en marcha de un nuevo programa de Gestión del talento.

Sanitas Hospitales acoge y forma a los trabajadores extranjeros

Sanitas Hospitales ha puesto en marcha un plan de acogida y de formación en sus contrataciones en 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 consiste en:

- Bienvenida en el aeropuerto.
- Teléfono de contacto permanente 24 horas, 365 días al año.
- Acompañamiento y apoyo en las gestiones de su vida diaria: compra de teléfonos móviles, apertura de cuentas bancarias, primer alojamiento...

- Acompañamiento en las gestiones necesarias para empezar a trabajar: Seguridad Social, colegiación...
 - Tramitación de toda la documentación necesaria para la obtención de la Tarjeta de Identificación de Extranjeros (T.I.E.).
- El plan de formación específico para personal extranjero se concreta en un Manual de Bienvenida, que incluye una presentación de la compañía, políticas y cultura de Sanitas, e introducción a la cultura general de España.

Seguridad y salud

Para Sanitas es prioritario contar con todos los mecanismos adecuados para evitar los accidentes laborales. El estricto cumplimiento de todas las regulaciones, la formación y la gestión preventiva de los riesgos nos permiten ofrecer un entorno laboral seguro

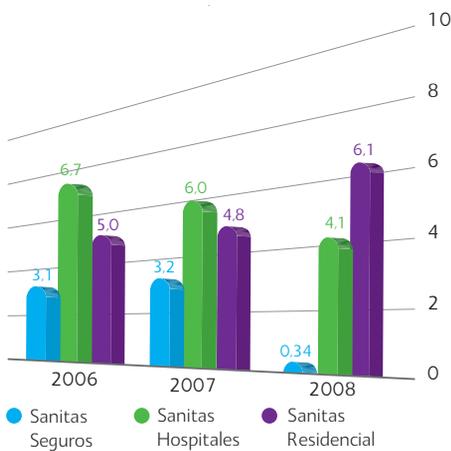
Prevenimos los riesgos

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 4 representantes de la empresa y 4 representantes legales de los trabajadores, este comité garantiza el análisis continuo de riesgos, la atención de sus sugerencias, la puesta en práctica de medidas y el seguimiento y control de la planificación preventiva.

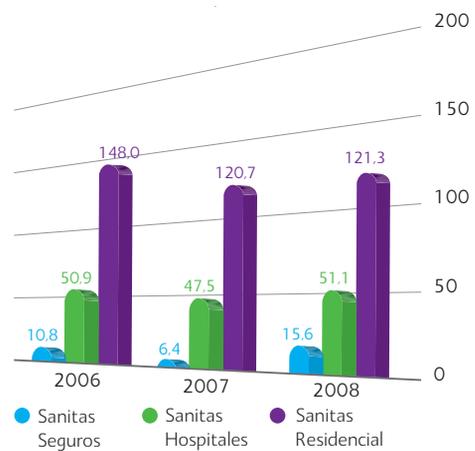
Tasa de absentismo

En porcentaje



Tasa de incidencia

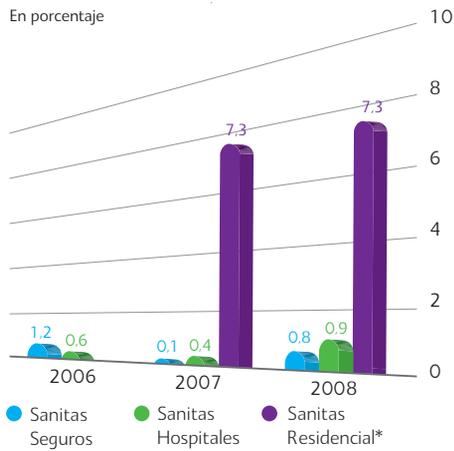
Índice de incidencias por cada mil trabajadores



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.

Sanitas Hospitales cuenta con varios 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 3 representantes de la empresa y otros 3 de los trabajadores. Además, está en proyecto crear un comité intercentros.

**Índice de gravedad
Índice de daños laborales**

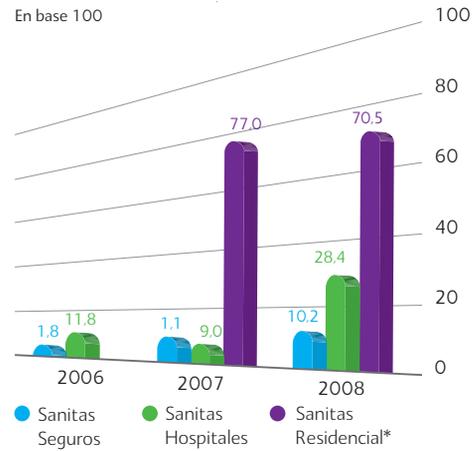


(*) Datos de 2006 no disponibles

Audelco también certificó la idoneidad del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales de Sanitas Hospitales en julio de 2008. Esta certificación tiene vigencia hasta el mismo mes del año 2010.

Sanitas Residencial 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, ha obtenido un resultado satisfactorio.

**Índice de frecuencia
Tasa de días perdidos con bajas arrastradas**



(*) Datos de 2006 no disponibles

Vigilancia de la salud

La vigilancia periódica del estado de salud de nuestros empleados se realiza en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo, respetándose en todo caso el derecho a la intimidad y a la dignidad personal.

Principales líneas

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

Vacunaciones

Vigilancia epidemiológica, dirigida a evaluar las causas y la tendencia de la siniestralidad laboral y otras contingencias comunes

Actuaciones realizadas

Sanitas Seguros

- 686 exámenes periódicos, con protocolos específicos
- 261 cuestionarios iniciales
- 3.453 asistencias en consulta

Sanitas Hospitales

- 343 reconocimientos médicos, con protocolos específicos por puesto de trabajo
- 95 Informes serológicos

Sanitas Residencial

- Tiene contratados exámenes específicos de salud para el 100% de su plantilla, los realicen o no

Sanitas Seguros

- Antitetánica: 5
- Hepatitis: 2
- Antigripal: 98
- Otras vacunas: 3

Sanitas Hospitales

- Antigripal: 103

Sanitas Residencial

- Hepatitis B
- Antitetánica

Seguros, Hospitales y Residencial

- Control de bajas por incapacidad temporal y accidentes laborales

Principales líneas

Actuaciones realizadas

Campañas de donación de sangre

Sanitas Seguros

- Celebra todos los años al menos 1 campaña de donación en colaboración con Cruz Roja

Vacunas antialérgicas

Sanitas Seguros

- 17 vacunaciones

Campañas informativas

Sanitas Seguros

- La intranet cuenta con una sección fija con consejos de salud y se han publicado además 12 nuevas comunicaciones informativas

Sanitas Hospitales

- Entrega de fichas informativas de riesgos y consentimiento médico, en función del puesto, a aproximadamente 1.220 trabajadores
- Difusión a través de la intranet de los procedimientos y nuevo plan de prevención
- Información sobre reconocimientos médicos, vacunación colgados en los tabloneros de anuncios de los hospitales

Ergonomía y psicología

Sanitas Seguros

- Realización de 37 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, alzapantallas, sillas, etc
- En la evaluación de todos los puestos de trabajo se han tenido en cuenta los riesgos ergonómicos

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

Principales líneas

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

Actuaciones realizadas

Sanitas Seguros

- 132 horas formación en emergencias y prevención de incendios para 67 trabajadores
- 298 horas de formación (taller de espalda) para 149 trabajadores

Sanitas Hospitales

- Formación presencial de PRL por puestos y emergencias. Cursos de 1,5 h. de duración para 397 trabajadores
- Formación presencial teórica en emergencias para los miembros del Equipo de Intervención de los hospitales. Cursos de 1 hora de duración para 234 trabajadores
- Formación teórico-práctica en emergencias: Cursos de 5 horas de duración para 61 trabajadores
- Curso 50 horas: 13 trabajadores de hospitales y a todos los administradores de los centros médicos y dentales
- Entrega de manuales formativos por puesto y emergencias a 1.220 trabajadores

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

- 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
- 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

7. Accionistas: valor, rentabilidad y excelente reputación

- El valor de Sanitas. Crecimiento sostenido
- Gestión. Eficacia y control de riesgos
- Liderazgo. Solvencia y reconocimiento social
 - Solidez económica
 - Reputación corporativa: Una marca conocida y reconocida
- Marketing y publicidad
- Crecimiento. Más recursos para nuestros clientes
 - Sanitas Seguros apuesta por el futuro
 - Sanitas Hospitales y red asistencial: cercanía que se siente
 - Sanitas Residencial, segunda en el ranking
- Adaptación. Innovación constante
 - Nuevos productos: los autónomos, más protegidos
 - Nuevos servicios: mejoramos la calidad de vida
 - Líderes en Internet: la contratación, más fácil
- Ética en los negocios. Transparencia con la sociedad
 - Comunicación y publicidad

Los accionistas definen la estrategia de la compañía y marcan sus objetivos. Sanitas responde con una favorable evolución del negocio y de los resultados en un marco de transparencia.

Todo ello no sería posible sin el esfuerzo permanente por mejorar nuestra actividad, mediante una amplia atención personalizada a nuestros clientes, cada vez más numerosos, y la permanente adaptación de nuevos productos y servicios para contribuir a su salud y bienestar. Y lo hacemos reinvertiendo buena parte de nuestros beneficios en la mejora de equipamientos e infraestructuras. Quizás por todos estos motivos, Sanitas sigue siendo la compañía con mejor reputación del sector y se ha convertido en una de las 30 más reconocidas de España.

La rentabilidad en datos



corporativa
del sector, según MERCO



del Ranking MERCO de
las empresas mejor
valoradas en España



empresas españolas
nos confían la salud
de sus empleados



crece la oferta de
plazas residenciales



de inversión en
marketing



www.sanitas.es



de operadores
nacionales por número
de camas

El valor de Sanitas

Nuestros resultados y cuota de mercado crecen de manera sólida. La notoriedad de nuestra marca aumenta año tras año. Somos la compañía con mejor reputación corporativa del sector y una de las 30 mejor valoradas del país

Sanitas Seguros	2006	2007	2008
Beneficios (millones de euros)	74,0	89,0	95,3
Notoriedad de marca (en porcentaje)*	26%	29%	33%
Evolución en el número de clientes	10,0%	10,0%	4,8%
Evolución de facturación por primas	10,8%	12,5%	8,3%
Cuota de mercado	16,4%	16,8%	16,8%**
Costes de explotación (millones de euros)	113,0	130,3	136,6
Beneficios no distribuidos (millones de euros)	15,3	13,8	10,2
Pagos a proveedores de capital (millones de euros)	n.d.	4,2	5,4
Impuestos pagados (miles de euros)	26,7	69,5	38,7

* Índice de reconocimiento espontáneo de la marca Sanitas. Fuente: Millward Brown, 2008

** Fuente: ICEA 2008

Sanitas Hospitales	2006	2007	2008
Beneficios (millones de euros)	-7,0	-5,9	-7,1
Evolución nº plazas en hospitales (porcentaje)	0%	-2,9%	3,3%
Evolución de facturación (porcentaje)	14,7%	21,8%	19,6%
Costes de explotación (millones de euros)	103,5	121,0	130,1
Pagos a proveedores de capital (millones de euros)	n.d.	10,1	20,9
Impuestos pagados (miles de euros)	12,4	2,6	2,6

Sanitas Residencial	2006	2007	2008
Beneficios (millones de euros)	1,04	1,6	-3,5
Evolución nº plazas de residentes	5,9%	78,3%	8,3%
Evolución de la facturación	11,9%	78,2%	24,6%
Cuota de mercado (*)	5,9%	12,5%	15,1%
Costes de explotación (miles de euros)	38,2	52,6	91,6
Impuestos pagados (miles de euros)	413,0	559,0	171,0

(*) Cuota de mercado considerando exclusivamente los Top 10 operadores del mercado

Gestión. Eficacia y control de riesgos

No solo buscamos rentabilidad. Nos importa mejorar la satisfacción de los clientes, avanzar en la gestión de los aspectos sociales y medioambientales y limitar los posibles riesgos que puedan afectar a nuestro desempeño

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 incrementar la rentabilidad, 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.

**Evaluamos
periódicamente la
eficacia de nuestras
medidas y su
contribución al logro
de los objetivos que
nos hemos marcado**

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.** 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, las evaluaciones son realizadas por el departamento de Control Operativo de Bupa. Finalmente, sometemos nuestra actividad económica a una auditoría anual externa elaborada por una entidad independiente. En 2008, la auditoría no registró ninguna salvedad.

Liderazgo. Solvencia y reconocimiento social

Los resultados financieros, la satisfacción de nuestros clientes, el reconocimiento de marca y nuestro crecimiento sostenible nos colocan en la posición de líderes del sector. Reinvertimos nuestros beneficios en el propio negocio: en nuevos hospitales, en nuevos servicios

Solidez económica

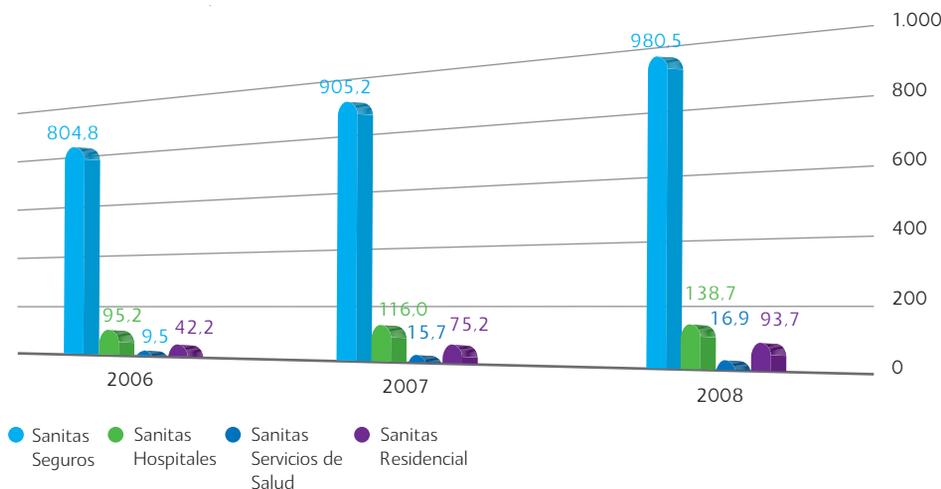
La evolución de los indicadores de negocio ha tenido, un año más, un reflejo positivo en los resultados de Sanitas. Así, Sanitas Seguros por séptimo año consecutivo, ha conseguido incrementar el volumen de primas netas. En 2008, los ingresos por este concepto han alcanzado 980,5 millones de euros, lo que representa un aumento del 8,3% respecto al año anterior. El beneficio después de impuestos también ha crecido y se situó en 95,3 millones de euros, el 7% más que en 2007.

Sanitas Hospitales ha incrementado la facturación un 19,6% respecto al año anterior. Ha alcanzado 138,7 millones de euros, frente a los 116 millones de 2007. Las ventas de Sanitas Servicios de Salud se han situado en 16,9 millones de euros, un 7,6% más que el pasado año.

Por su parte, Sanitas Residencial ha visto aumentar su facturación un 24,6%.

Facturación por áreas de negocio

Millones de euros



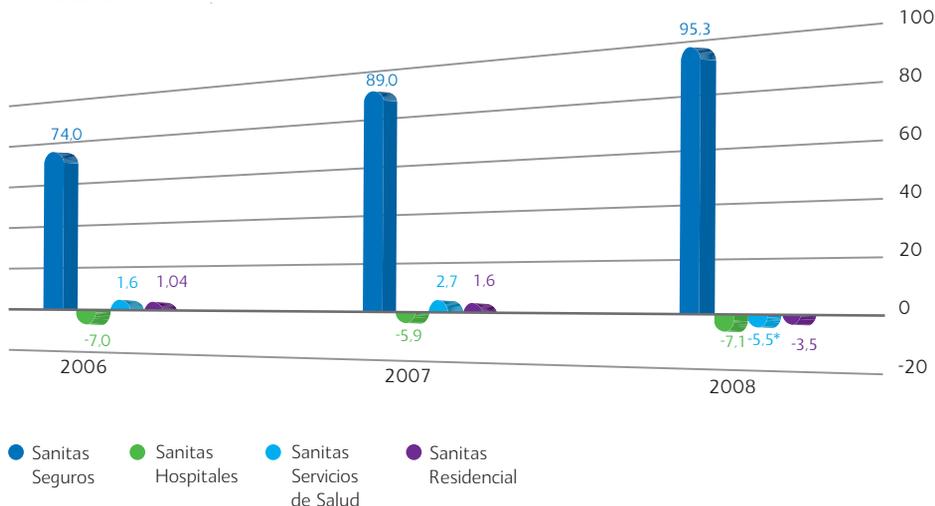
Reinvertimos en el negocio

Para ofrecer un mejor servicio a los clientes y los profesionales médicos, Sanitas reinvierte una buena parte de sus beneficios en el propio negocio. En 2008, las inversiones realizadas ascendieron a 103,8 millones de euros, lo que supone un 108,9% sobre el beneficio neto de Sanitas Seguros. Esta inversión se ha dedicado fundamentalmente al plan de construcción de infraestructuras hospitalarias y residencias, entre las que se incluyen las obras de ampliación del Hospital Sanitas La Zarzuela y la construcción del Hospital Manises, que ha abierto sus puertas en mayo de 2009.

En 2009 Sanitas ha previsto una inversión de 50 millones de euros. Estos fondos irán destinados principalmente a la construcción y mejora de los equipamientos y las infraestructuras hospitalarias. Este año Sanitas tiene previsto abrir 10 centros médicos. Además, la compañía invertirá en otras oportunidades de negocio que puedan surgir.

Beneficio neto por área de negocio

Millones de euros



* Incluye correcciones valorativas netas en el efecto impositivo por 9 millones de euros, en Sanitas Diversificación

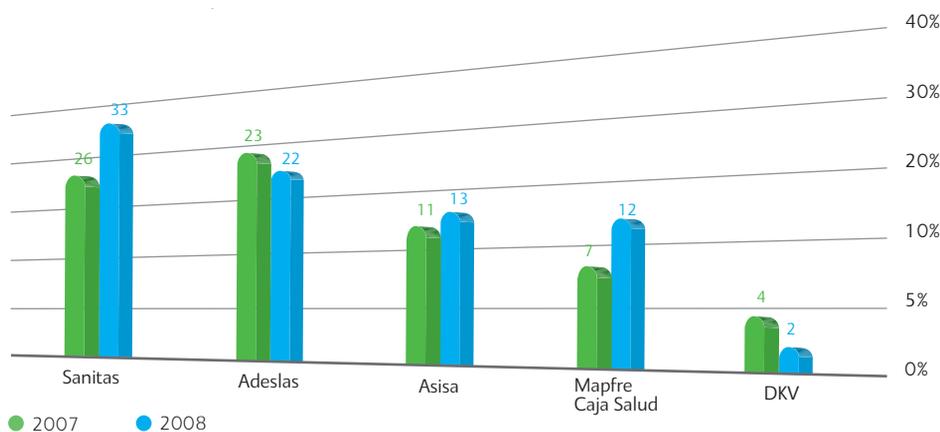
Notoriedad. Una marca conocida y reconocida

Sanitas tiene en su marca un valioso activo estratégico, símbolo identificable por todo lo que se relaciona con ella y fuente de generación de valor. Su impacto en todas las actividades, en los servicios, en las comunicaciones que realiza y en sus contactos con los grupos de interés es cada día más fehaciente.

En 2008, el 33% de la población mencionaba en primer lugar a nuestra compañía cuando se les preguntaba por una marca de referencia en el sector, sin necesidad de visualizar logotipos, fotos o nombres. Además, el 94% conocía la existencia de Sanitas cuando se les sugería la marca.

Notoriedad espontánea de la marca*

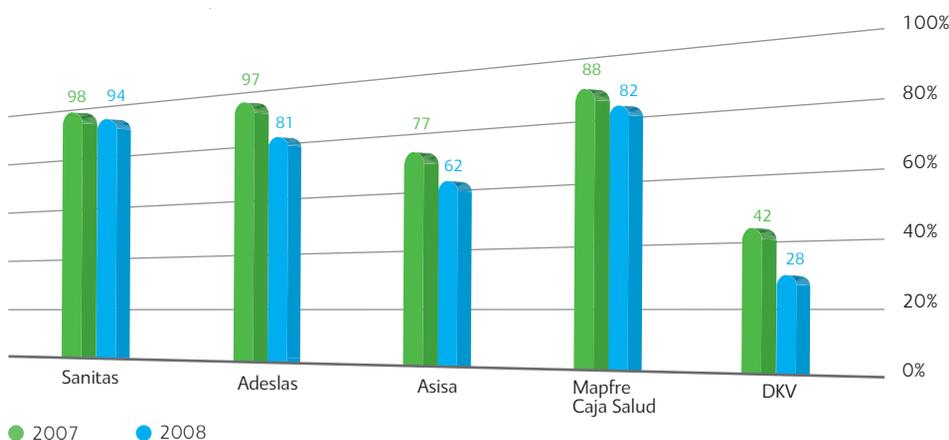
En porcentaje



(*) Fuente: Millward Brown, 2008. En 2008 se ha cambiado la metodología de PAPI (entrevistas en papel) a CASI (entrevistas asistidas por ordenador)

Notoriedad sugerida de la marca*

En porcentaje



(*) Fuente: Millward Brown, 2008. En 2008 se ha cambiado la metodología de PAPI (entrevistas en papel) a CASI (entrevistas asistidas por ordenador)

Reputación corporativa

Estos datos ponen de manifiesto el liderazgo y reconocimiento de la compañía en la opinión pública y reflejan la excelente reputación corporativa de Sanitas. Según el ranking MERCO 2009 (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), Sanitas es la compañía con mejor reputación corporativa del sector. Así, se ha consolidado en el ranking general de las 100 compañías mejor valoradas en España, ascendiendo desde el puesto 49 en 2008, al 30 en la primavera de 2009. Esta escalada de 19 posiciones sitúa a nuestra organización entre las 30 empresas mejor valorada del país.

Además, Sanitas ha trabajado en la definición de un modelo de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa y en un cuadro de mando de indicadores clave que recoge los ámbitos de actuación y elementos más relevantes para la gestión sostenible de la compañía. También se ha comenzado a poner en marcha un plan para la gestión de los valores intangibles de la compañía.

Sanitas es la
compañía con mejor
reputación corporativa
del sector y una
de las 30 mejor
valoradas de España

Marketing y publicidad

A la buena imagen de la compañía ha contribuido la activa labor desarrollada en materia de marketing y publicidad, a la que hemos dedicado 9 millones de euros.

Sanitas fue la primera empresa de seguros de salud en España en invertir en este ámbito, lo que ha permitido establecer un canal muy eficaz para informar al público objetivo 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. Las acciones de comunicación son desarrolladas y elaboradas 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 responsabilidades corporativas.

Además, este año todas las comunicaciones de Sanitas han mantenido la línea común de nuestro compromiso de marca: Sanitas cuida y trata a sus clientes de manera personalizada, y ha materializado este compromiso en todas las acciones de marketing.

Entre las acciones desarrolladas, cabe resaltar el patrocinio deportivo. Nuestro papel de "Proveedor médico oficial" de equipos de fútbol tan relevantes como el Valencia o Villarreal, y del equipo Paralímpico Español nos permite reforzar el mensaje de que el deporte y la salud están muy relacionados.

Estrenamos nueva imagen

Durante el año 2008 hemos actualizado el logotipo de la compañía. Sus nuevas formas más redondeadas, la utilización de las minúsculas y la introducción del color verde proporcionan una imagen más moderna, cercana y ecológica. Y junto a ella, nuestra promesa de marca "Te tratamos y cuidamos de forma personalizada" se refleja en todas nuestras comunicaciones, porque resume en pocas palabras la forma en que velamos por la salud de nuestros socios.



Crecimiento. Más recursos para nuestros clientes

Hemos puesto a disposición de nuestros 1,96 millones de clientes más oficinas comerciales y una red de hospitales y centros médicos más amplia. A través de Sanitas Residencial ofrecemos 4.923 plazas para la atención a las personas mayores

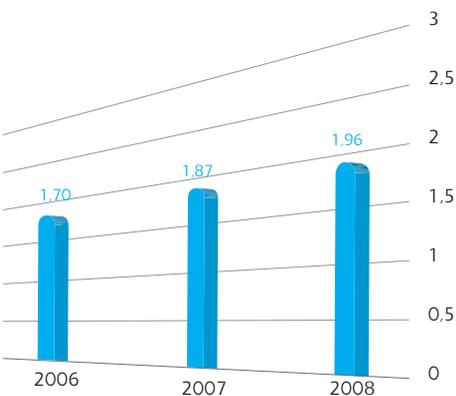
Sanitas Seguros apuesta por el futuro

El mercado español de seguros de salud mantuvo en 2008 un ritmo de crecimiento elevado aunque algo inferior al de los últimos años. El incremento registrado fue del 8% y se alcanzaron unos ingresos de 5.835 millones de euros, según datos de ICEA (Investigación Cooperativa de Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones). El número de asegurados creció en 2008 un 4,4% respecto a enero del mismo año, lo que supone un 22,5% menos que en el mismo periodo del año anterior.

La creciente demanda sanitaria, derivada del envejecimiento de la población y de la inmigración, junto a la incorporación permanente de innovaciones tecnológicas y farmacológicas, hacen prever un incremento del gasto sanitario, que podría alcanzar el 15% del PIB en 2020. El sector tiene en España un largo recorrido, ya que la cobertura del seguro privado se encuentra sensiblemente por debajo de la media de nuestro entorno europeo. Por lo tanto, existen importantes oportunidades de negocio, que vendrán condicionadas por la necesidad de modelos de gestión innovadores. El Public Private Partnership (PPP) es una muestra de estas previsible novedades. Sanitas ha entrado en este mercado en 2008, al desarrollar todos los elementos requeridos para la gestión del área de salud de Manises, responsabilidad otorgada por concesión administrativa de la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana, y que ha iniciado sus actividades asistenciales en 2009.

Evolución número de socios de Sanitas

En millones

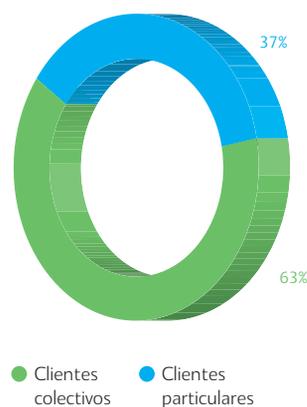


Aumentan los clientes de empresa. Dentro del mercado asegurador y sanitario, Sanitas Seguros sumó en 2008 un total de 1,96 millones de socios, lo que representa un crecimiento del 4,8% respecto al año anterior.

De ellos, el 63% son clientes corporativos, con un incremento de cuatro puntos porcentuales en el último año. Grandes empresas como General Electric, Vocento, Oesía, AIG, BI (Grupo BT), Panda Security, Asepeyo, Xtrata de Zinc, ISS Facility Services, Essilor España y Unión Fenosa se han unido a las más de 3.000 compañías que ya confían la salud de sus empleados a Sanitas. Además, se han logrado importantes acuerdos de colaboración con entidades y compañías con gran potencial, tales como Accenture, el Ayuntamiento y la Diputación de Valencia, la Diputación de Barcelona, los colegios oficiales de médicos de Madrid, La Coruña, Toledo y Ciudad Real, el Colegio Nacional de Ópticos y Optometristas y el Colegio de Veterinarios, entre otras.

Cartera por tipo de clientes

En porcentaje



Mejoramos en todas las direcciones territoriales. La contribución de las ocho direcciones territoriales sigue siendo determinante en la evolución del número de socios, lo que refleja el excelente trabajo comercial realizado por nuestros equipos, a pesar del complejo entorno económico.

Cataluña: nueva sede y más oficinas. La delegación de Sanitas en Cataluña ha estrenado nueva sede en Barcelona, con la que se da respuesta al importante incremento de la actividad que la compañía ha desarrollado en los últimos años. Las nuevas oficinas, ubicadas en el número 5 de la céntrica calle Tuset de Barcelona, disponen de 1.500 m², y albergan la labor de los 120 empleados de las áreas de servicios centrales de Sanitas Residencial y dirección territorial, dirección provincial de Barcelona y área comercial de Sanitas Seguros. De esta manera, se aúnan los esfuerzos de los diferentes equipos y de las compañías que forman el Grupo Sanitas para lograr una mayor comunicación entre departamentos con el objetivo último de ofrecer a nuestros clientes una mayor calidad en la atención y en los servicios.

Diseñadas con la intención de ofrecer a sus empleados el mayor confort, las nuevas oficinas apuestan por la luz natural, el ahorro de energía y el uso de materiales reciclables. Cuentan con seis salas de reuniones compartidas (dos de ellas con videoconferencia), amplios espacios y los últimos avances tecnológicos.

Se han abierto seis nuevas oficinas en las zonas de Castelldefels, Vilanova i La Geltrú, Mataró, Sant Boi, Sant Andreu y Cerdanyola para ofrecer un mejor servicio a los clientes.

Andalucía: más colectivos asegurados. Sanitas ha abierto dos nuevas oficinas, una en Algeciras y otra en el Puerto de Santa María.

A lo largo del año se han cerrado acuerdos con varios colectivos, como Jóvenes Empresarios de Andalucía, personal de administraciones públicas de Andalucía y Extremadura, empleados de consultas médicas de Andalucía, Colegio de Abogados de Huelva y Confederación de Empresarios de Ceuta.

Buenos resultados en el noroeste. Sanitas ha experimentado un crecimiento importante de la cartera de La Coruña y Pontevedra, con un incremento del número de clientes del 6,5% y del 5,5%, respectivamente. Especialmente relevante, a nivel comercial, han sido los acuerdos firmados con los colegios oficiales de médicos de estas dos provincias.

En Asturias el crecimiento ha sido, por tercer año consecutivo, de dos dígitos, 10 puntos porcentuales.

En Castilla y León hemos abierto una nueva oficina (en Palencia) y la compañía ha participado en el Congreso Iberoamericano de Trabajo y Seguridad Social, organizado por el Congreso General de Graduados Sociales, que se celebró en León.

País Vasco: una cartera en alza. Sanitas ha registrado un crecimiento del número de clientes en el País Vasco del 10%, respecto a 2007. Cabe destacar la provincia de Vizcaya, cuya cartera se ha incrementado un 12%. Además, la compañía ha firmado un acuerdo con la empresa Panda Security gracias al cual se han incorporado a Sanitas 500 empleados de esta compañía.

Madrid y Castilla-La Mancha: volcados en las pymes. Sanitas ha firmado en 2008 sendos acuerdos con los colegios oficiales de médicos de Madrid y de Castilla-La Mancha.

Durante este ejercicio se ha consolidado el equipo de comerciales que dirige su actividad al segmento de las pymes en esta zona, y ya representa más de un 80% del resultado de toda la dirección territorial en términos de crecimiento de cartera.

Valencia y Murcia: acuerdos relevantes. En Levante Sanitas ha firmado acuerdos con nuevos colectivos relevantes, como la Generalitat Valenciana, el Ayuntamiento y la Diputación de Valencia y la Universidad de Valencia.

Además, en 2008 se han mantenido los acuerdos de patrocinio médico deportivo con el Valencia C.F. y el Villarreal.

En Murcia se han firmado nuevos acuerdos con el Colegio de Médicos, el Colegio de Enfermería y la Comunidad Autónoma. Además, Sanitas ha abierto una oficina en la localidad de Molina.

Baleares: importantes convenios. Importantes acuerdos en Baleares. En 2008 se han alcanzado varios acuerdos comerciales en la zona: con el Govern Balear, centros educativos, los colegios de enfermería y de abogados, Jaime Mascaró, la Policlínica Balear y la Cámara de Comercio de Menorca.

Canarias: crecen las pólizas. Hemos firmado acuerdos comerciales con el Consorcio de Emergencias de Las Palmas, el Colegio de Enfermeras de Las Palmas y Tenerife y con el Grupo Hospiten.

Sanitas Hospitales y red asistencial: cercanía que se siente

Una de nuestras principales prioridades es ampliar la red asistencial de centros propios para asegurar la máxima calidad y accesibilidad a nuestros clientes. En 2008 los centros propiedad de Sanitas Hospitales han registrado 13.965 ingresos, han atendido 166.074 urgencias y se han realizado 524.623 consultas externas.

Paralelamente, Sanitas ha ampliado la red concertada, para lo que ha firmado acuerdos preferentes con 12 nuevos hospitales y clínicas.

Así, en conjunto, la compañía sumaba al cierre del año una red de 527 hospitales y centros médicos, entre los de su propiedad y los concertados.

En cuanto a los centros Milenium, en 2008 hemos incorporado, por un lado, tres centros médicos multiespecialidad: Milenium Centre Mèdic Iradier, en Barcelona; y Centro Médico Milenium Las Rozas y Centro Médico Milenium Alcorcón, en Madrid. Por otro lado, hemos inaugurado siete nuevos centros dentales, con lo que son ya 33 los centros Milenium dentales operativos. Además, existen otros siete en fase de construcción, que entrarán en funcionamiento en el primer semestre de 2009 y otros diez están en proyecto.

Barcelona aporta valor añadido a los clientes. En septiembre de 2008 Sanitas Hospitales inauguró el Milenium Centre Mèdic Iradier, en Barcelona. La apertura de este centro multiespecialidad refleja la apuesta de la compañía por la provisión propia en Cataluña.

En cuanto a la red concertada, Sanitas ha alcanzado acuerdos preferentes de trato diferencial para nuestros clientes en Barcelona, entre los que figuran el Hospital Quirón, el Hospital General de Catalunya, la Mutua del Carme de Granollers y el Instituto Dexeus.

Se ha ampliado, también, el cuadro médico en más de 100 profesionales en varios municipios de la provincia de Barcelona y 200 en toda la dirección territorial. El objetivo es ofrecer los mejores profesionales a nuestros clientes y asegurar la accesibilidad.

Andalucía busca la diferenciación. Se han abierto dos nuevos centros dentales en Andalucía para mejorar el servicio a los clientes en la zona: el Milenium Dental Centro Vial Norte, en Córdoba; y en la provincia de Málaga, el Milenium Dental Centro Marbella.

Además, se han puesto en marcha programas de fidelización para los profesionales médicos. Entre ellos, cabe destacar la reunión con el cuadro médico de Huelva, el seminario 'Tratamiento integral del paciente con riesgo cardiovascular', para los profesionales de Almería y la realización de un curso para auxiliares de clínica en Cádiz.

Sanitas patrocina, además, el Premio de la Fundación del Real Colegio de Médicos de Sevilla a la mejor tesis doctoral.

Nuevas ofertas en el norte del país. En 2008 Sanitas ha ampliado la oferta de servicios del Milenium Centro Médico Artaza, en Bilbao, con consultas de estética, nutrición y odontopediatría. Además, se ha dotado al centro de un ergómetro para pruebas de esfuerzo en cardiología y de un microscopio para el diagnóstico quirúrgico de otorrinolaringología.

En Santander, se ha abierto un nuevo centro dental, el Milenium Dental Santa Clara.

Madrid: mejora continua

- Crece la provisión propia en la Comunidad. En 2008 hemos finalizado la primera fase de la obra de ampliación y modernización del Hospital Sanitas La Zarzuela, que finalizará a lo largo de 2009. Esta obra ha supuesto el incremento de un 20% de la superficie del hospital.

También en Madrid, y dentro del Plan de Mejora Asistencial, se han inaugurado dos nuevos centros médicos multiespecialidad: el Milenium Centro Médico Las Rozas y el Milenium Centro Médico Alcorcón. Los dos centros están dotados de servicios de atención continuada en medicina de familia y pediatría. Ambos centros ofrecen más de veinte especialidades médico-quirúrgicas y todos los servicios de pruebas diagnósticas.

- Más oferta en el Hospital Sanitas La Moraleja. El Hospital Sanitas La Moraleja ha ampliado su oferta asistencial con la incorporación de las especialidades de neurocirugía, angiología, cirugía vascular y cirugía torácica. Para ello, se ha incorporado una segunda resonancia magnética, que cuenta con las más recientes innovaciones tecnológicas en este campo.

Con el objetivo de practicar una medicina de calidad, el Hospital Sanitas La Moraleja ha continuado con la puesta en marcha de unidades asistenciales integradas, tales 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 realizar revisiones médicas adaptadas a cualquier necesidad.

Además, se han organizado cursos de formación e investigación abiertos a profesionales sanitarios de toda España.

- Otros recursos en Madrid. Se han abierto nuevos centros dentales en la Comunidad de Madrid y ya suman 23.

- Programas asistenciales para clientes. En 2008 se han extendido, además, los programas y unidades asistenciales específicos para los clientes de Sanitas: el Plan de Salud Materno Infantil, el Programa de Atención a Mayores, el Plan Integral de Atención Cardiovascular, el Programa de Rehabilitación y Aparato Locomotor, la Unidad de Neurociencias, el Protocolo Ictus y la Unidad Integrada de Ginecología y Obstetricia, entre otros.

Sanitas, el equipo médico del Real Madrid. Desde julio de 2008, la compañía gestiona y potencia los servicios médicos del Real Madrid. Situarse en la vanguardia de la medicina deportiva, mejorar la prevención de lesiones y acelerar las recuperaciones de los jugadores son algunos de los objetivos de ambas entidades. Así, el Centro Médico de la Ciudad Deportiva de Valdebebas pasó a estar dirigido por Sanitas, cuyos 25 médicos y fisioterapeutas son ahora personal de la compañía. Todos los jugadores del equipo de fútbol y baloncesto, tanto de las primeras plantillas como de la cantera del Real Madrid tienen a su disposición toda la red hospitalaria de Sanitas en España y de Bupa en el mundo.

Sanitas ofrece una asistencia sanitaria deportiva que está integrada por las siguientes unidades: fisiología del deporte, traumatología y ortopedia, nutrición, cardiología, diagnóstico por imagen, fisioterapia, rehabilitación, biomecánica y educación física, psicología y podología. También incluye asistencia médica por un médico y un DUE durante entrenamientos, competiciones y concentraciones y la realización de exámenes médicos previos a la incorporación de jugadores al Club y de exámenes periódicos.

El nuevo Hospital de Manises en marcha, y nuevos servicios en Valencia y Murcia. En diciembre de 2008 finalizaron las obras del Hospital de Manises, que ha abierto sus puertas en mayo de 2009. El nuevo hospital, de titularidad pública y que Sanitas gestionará durante 15 años (prorrogables), ofrecerá asistencia médica a los más de 147.000 habitantes de la zona.

En cuanto a la red propia de Sanitas, en 2008 cabe destacar la implantación del Programa de Atención Integral Cardiovascular (PIAC) a finales de año en el Centro Médico Milenium de Valencia. Esta iniciativa muestra el compromiso de Sanitas en ofrecer programas de salud en los centros propios.

Además, la unidad de atención Integral Materno Infantil de Milenium Centro Médico Valencia ha visto aumentado el equipo de ginecología y obstetricia, creando además la Unidad de Diagnóstico Prenatal para todas las pruebas diagnósticas relacionadas con el embarazo.

En el Milenium Centro Médico Murcia se ha renovado el equipo de ginecología y obstetricia y se ha iniciado la cirugía ginecológica por histeroscopia. Además, se ha registrado un importante incremento en la actividad quirúrgica durante este año, fundamentalmente, en las especialidades de traumatología, dermatología y cirugía general.

Primer centro dental en Baleares. En 2008 se ha inaugurado el primer Milenium Dental de Baleares. El centro se encuentra en Mallorca.

Paralelamente, se ha consolidado y reforzado el cuadro médico de ginecología y obstetricia de las islas.

Consolidación en Canarias. Se ha consolidado el cuadro médico con la incorporación de nuevos centros y profesionales, con especial atención en la provincia de Tenerife: Icod de los Vinos, Puerto de La Cruz, Santa Cruz de Tenerife y La Laguna.

Además, se ha afianzado la relación con los centros concertados para ofrecer la mejor cobertura a nuestros clientes en las islas.



Sanitas Residencial, segunda en el ranking

Sanitas Residencial, compañía dedicada a la gestión de residencias de atención a personas mayores y dependientes, ha seguido creciendo a buen ritmo en 2008. Los ingresos alcanzaron los 93,7 millones de euros y la compañía cerró el año con 2.879 empleados.

Sanitas Residencial se ha consolidado en el segundo puesto en el ranking de operadores nacionales por número de camas. Se espera mantener y afianzar esta posición en 2009, ya que los proyectos de desarrollo en curso supondrán un incremento de la capacidad del 9%.

Nuevos centros. En 2008 se han inaugurado dos residencias, una en la calle Ferraz, en Madrid, con 73 plazas; y otra en la calle Consell de Cent, en Barcelona, con 136 plazas. Además, este año ha finalizado la construcción y equipamiento de otros dos centros: Residencial Guadarrama, con 170 plazas y ubicada en la sierra madrileña, y Residencial Mevefares, con 75 plazas, en la ciudad de Salamanca. Ambas han abierto en enero de 2009.

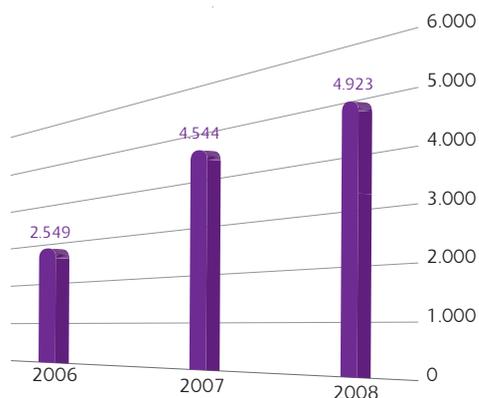
Sanitas Residencial ha cerrado el ejercicio con 40 centros y un aumento del 8,3% en el número de plazas disponibles. Hoy, la compañía cuenta con 4.923 plazas residenciales para mayores, distribuidas en Cataluña, País Vasco, Castilla y León, Aragón, Navarra, Madrid, Andalucía, Galicia, Cantabria y Comunidad Valenciana.

Ranking de los 10 mayores operadores nacionales por número de camas 2008

Ballesol	6.144
Sanitas Residencial	4.923
Amma-Gerogestión	3.962
Sanyres	3.424
Grupo Sar	3.280
Quavitae	3.116
Geriatros	1.980
Centro Residencial Savia	1.917
Adavir-Planiger	1.800
Grupo Care	1.796

Fuente: elaboración propia. Este ranking se elabora a partir de tres documentos: el informe anual Sanimarket 2008, sector geriátricos; informe anual DBK 2007 y 2008; y el informe anual de mercado de Sanitas Residencial 2008

Evolución de plazas en residencias para mayores de Sanitas Residencial



Adaptación. Innovación constante

Sanitas ha puesto en marcha un nuevo producto destinado a los trabajadores autónomos que garantiza su tranquilidad en caso de incapacidad temporal. Además, ha incorporado un abanico de servicios para satisfacer todas las necesidades de salud complementarias a la póliza

Nuevos productos: los autónomos, más protegidos

Sanitas no quiere dejar sin respuesta ninguna de las necesidades asistenciales que pudieran surgir en el mercado. Una de las fundamentales, y a la que ya ha dado respuesta nuestra compañía, procede de los trabajadores autónomos. Para ellos, Sanitas ha presentado en 2008 el nuevo producto Sanitas Autónomos IT, un seguro orientado a este segmento laboral que ofrece, además de las mejores coberturas relacionadas con la asistencia sanitaria, un subsidio en caso de incapacidad temporal por enfermedad, para garantizar la tranquilidad del cliente.

Este seguro incluye todas las coberturas propias de un seguro de asistencia sanitaria con cuadro médico concertado y, además, en caso de incapacidad temporal, cubre a su titular con un subsidio diario de 25 euros a partir del cuarto día de baja y durante los 365 días del año.

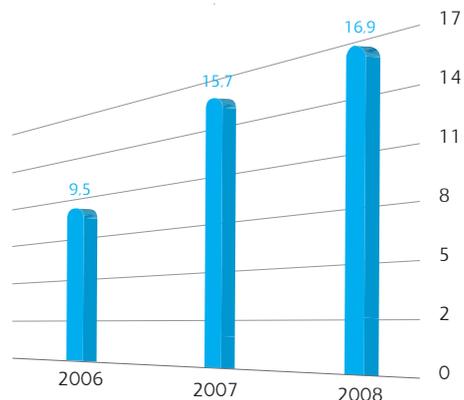
Mejoramos la calidad de vida de nuestros clientes

Mejoramos nuestros productos y también nuestros servicios. En 2008, Sanitas Servicios de Salud ha consolidado una unidad de negocio orientada a prestar a los clientes un amplio abanico de servicios que cubra todas las necesidades de salud complementarias a su póliza: atención dental, medicina preventiva (pilates, fisioterapia...), servicios que ayudan a vivir mejor (láser excimer, reproducción, estética...).

Sanitas ha continuado ampliando su oferta de servicios que ayudan a mejorar la calidad de vida de los clientes, contando con centros de referencia en cada uno de los servicios y con un posicionamiento de precios muy competitivo. Con todo ello, la facturación de Sanitas Servicios de Salud ha crecido el 7,6%, hasta alcanzar los 16,9 millones de euros.

Facturación de Sanitas Servicios de Salud

En millones de euros



Como grandes novedades del 2008 destacamos la incorporación de 43.000 nuevos clientes y la entrada en el mundo del wellbeing con la adquisición e integración de la compañía Mundosalud. Entre otros nuevos servicios destacan: el test de intolerancia alimentaria, la ampliación a más de 170 hospitales en toda España de la posibilidad de contratar la conservación de células madre de cordón umbilical, el desarrollo de servicios de cirugía refractiva; reproducción asistida.

Servicios intermediados. Sanitas ha continuado ampliando su oferta de servicios que ayudan a mejorar la calidad de vida de los clientes, contando con centros de referencia en cada uno de los servicios y con un posicionamiento de precios muy competitivo.

Con todo ello, la facturación de Sanitas Servicios de Salud ha crecido el 7,6%, hasta alcanzar los 16,9 millones de euros.

Sanitas apuesta por la medicina del bienestar y por la prevención

Sanitas adquirió en febrero de 2008 la compañía Mundosalud. Con este nuevo servicio estamos en condiciones de poner a disposición de nuestros clientes una combinación de métodos que les permitan mantener un estado óptimo de salud y una buena forma física. Y todo ello bajo la supervisión de nutricionistas, osteópatas y fisioterapeutas, y mediante la utilización de terapias activas y pasivas: método Pilates, entrenamientos personales, trabajo cardiovascular, fisioterapia, rehabilitación y masajes.

La actividad de Mundosalud está dirigida tanto a clientes particulares como a empresas. Para nuestros clientes particulares contamos con dos centros propios en Madrid y Pozuelo de Alarcón, en los que se ofrecen diversas actividades. Además, Sanitas Mundosalud ofrece los mismos servicios en las oficinas de compañías como el Banco Santander. Otras empresas que confían en nosotros para mejorar la calidad de vida de sus empleados son: Vestas, ING, BP Oil, Cintra, Adif, Shell, Canal de Isabel II y Accenture.

Líderes en Internet: la contratación más fácil

Las nuevas prestaciones sanitarias se complementan con los esfuerzos de Sanitas para facilitar la gestión con nuestros clientes. Una de estas iniciativas es la posibilidad de contratar nuestros servicios a través de Internet. La potenciación de este canal se ha traducido en un fuerte incremento de las contrataciones on-line hasta 78.173 en 2008, que ya suponen el 23% del total de las altas.

El IX Estudio sobre el Sector Asegurador en Internet realizado por Cap Gemini considera que Sanitas dispone de uno de los mejores servicios on-line, tanto por su orientación de negocio a través de Internet, como por criterios técnicos y de diseño. Sanitas ocupa el segundo lugar del ranking con una puntuación de 61,08, por detrás de Mapfre, con 61,59 y por delante de Santalucía con 59,21; Allianz con 58,3; Mutua Madrileña con 54,61; DKV con 53,26; Adeslas con 52,74; Groupama con 52,56; Lagun Aro con 52,08; y Asisa con 47,96.

La contratación de pólizas por Internet supone ya el 23% de las altas

IX Estudio sobre el Sector Asegurador en Internet de Cap Gemini

Mapfre	61,59
Sanitas	61,08
Santalucía	59,21
Allianz	58,30
Mutua Madrileña	54,61
DKV	53,26
Adeslas	52,74
Groupama	52,56
Lagun Aro	52,08
Asisa	47,96

Ética en los negocios

Nuestra publicidad es responsable, prudente y ajustada a criterios éticos. Evaluamos sus contenidos antes de cualquier lanzamiento

Transparencia con la sociedad

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.

Por ello, Sanitas evalúa la futura aceptación de cualquier producto, antes de su lanzamiento, mediante estudios independientes de mercado para asegurar que se adecúa a los principios de la sociedad. 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 sus códigos éticos. Hasta el momento, ninguna campaña ha sido retirada por esta cadena.

Sanitas se encuentra inscrita en la Asociación Española de Anunciantes (AEA), donde se persiguen los siguientes objetivos:

- marca como compromiso
- promoción de la autorregulación
- diálogo y ética como sistema para avanzar
- transparencia en la comunicación

8. Clientes: atención y cuidado personalizado

- El cliente, nuestro referente. Nos adelantamos a sus demandas
- Servicio integral de calidad. Atención a medida
 - Un producto para cada necesidad
 - Cerca de nuestros clientes
 - Su comodidad es nuestro objetivo
 - Satisfacción del cliente
- Seguridad y garantías. Nuestros clientes, bien protegidos
 - Protección de datos
 - Defensa de sus intereses
 - Evitamos los riesgos

Sanitas invierte constantemente en recursos para mantener una atención personalizada y de calidad. Ampliamos nuestras prestaciones y el acceso a especialidades, extendemos nuestra red para facilitar la relación de proximidad y agilidad en el servicio y optimizamos las urgencias, la atención domiciliaria y el acceso a la segunda opinión médica. Y todo ello, con las máximas garantías de seguridad, incluyendo el respeto estricto a su intimidad. Nuestro esfuerzo se ve recompensado con el alto grado de satisfacción que demuestran nuestros clientes con el servicio recibido.

Los clientes en cifras



millones de socios



centros médicos, entre propios y concertados



centros totalmente accesibles



residencias para mayores



médicos y profesionales sanitarios



de los clientes considera muy bueno o excelente el servicio recibido



oficinas de atención al cliente



pacientes se han beneficiado del Programa Integral de Atención Cardiovascular

Principales magnitudes

Nuestros clientes son el centro de nuestra actividad. Nos adelantamos a sus necesidades. Creamos nuevos productos, nuevos servicios, mejores centros, abrimos hospitales. Todo ello para cuidar su salud de manera personalizada

Nos adelantamos a sus necesidades

Porque sabemos que en materia de salud, la confianza del cliente se sustenta en servicios de calidad, crecemos en número de clientes, pero también lo hacemos en recursos. Nuestros 1,96 millones de socios tienen a su disposición 28.070 médicos y profesionales sanitarios, 527 hospitales y centros médicos entre propios y concertados, 40 residencias para mayores y una amplia red de oficinas de atención al cliente. El esfuerzo de Sanitas se ve recompensado con el elevado índice de satisfacción de sus clientes. Más de la mitad de los clientes de Sanitas consideran excelente o muy bueno el servicio y otorgan un notable alto a la atención recibida.

Sanitas ha sido galardonada en 2008 con el Premio Madrid Excelente a la confianza de los clientes. Se trata de un sello de calidad que reconoce el compromiso con la excelencia de las mejores empresas madrileñas, aquellas que apuestan por la innovación y la mejora constante, por la satisfacción de los clientes y consumidores y por la contribución activa al desarrollo social y económico de Madrid

	2006	2007	2008
Número de socios (millones)	1,70	1,87	1,96
Índice de bajas (porcentaje)	9,4	10,6	13,3
Número de centros médicos (propios y concertados)	480	495	527
Número de médicos y profesionales sanitarios	25.000	29.800	28.070
Número de centros para mayores	22	36	40
Red de oficinas locales de asistencia al socio	187	192	192
Índice de calidad de servicio de Sanitas Seguros (*)	51,1	52,2	52,8
Índice de satisfacción de pacientes en Sanitas Hospitales (sobre 10)	8,1	8,1	8,03
Índice de satisfacción de residentes (sobre 7)	4,95	5,07	5,10

(*) Porcentaje de clientes que opinan que el servicio de Sanitas Seguros es Excelente/Muy Bueno. Fuente: CFI (Claes Fornell International)

Servicio integral de calidad. Atención a medida

Ponemos al alcance de los clientes doce productos de salud, tan diferentes como son sus necesidades y expectativas. Y cada año ampliamos coberturas y ofrecemos nuevos productos y servicios para mejorar su calidad de vida

Un producto para cada necesidad

Sanitas dispone de una amplia gama de productos diseñados para adaptarse a las necesidades personales y específicas de todos y cada uno de nuestros clientes. En 2008, nuestra principal iniciativa se ha centrado en el desarrollo de un producto diseñado para trabajadores autónomos, que incorpora un subsidio de incapacidad laboral transitoria.

- **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 socio puede acceder al prestigioso cuadro de United Healthcare en Estados Unidos, sin desembolsar ninguna cantidad, hasta el límite de 30.000 euros. Actualmente, más de un millón y medio de clientes confían en Sanitas Multi.
- **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 50% de ahorro con respecto al precio medio de mercado.
- **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 Autónomos IT.** 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 subsidio de incapacidad laboral temporal por enfermedad.
- **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 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 Pymes.** Producto diseñado para las pequeñas y medianas empresas cuyos servicios y primas se ajustan en función del número de empleados y del uso.
- **Sanitas Exterior.** Seguro de reembolso destinado a empresas, con cobertura nacional e internacional. Límite anual de 1,2 millones de euros.

- **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.

La red está formada, inicialmente, por 24 hospitales y clínicas (centros propios y concertados), repartidos estratégicamente por la ciudad de Madrid. Entre ellos destacan la Fundación para la Rehabilitación del Lesionado Medular, el Hospital Sanitas La Moraleja y el Hospital MD Anderson.

- **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.

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.

El seguro Sanitas Accesible se complementa, además, con otras prestaciones, como atención médica a domicilio a través de Sanitas 24 horas y segunda opinión médica.

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.

A la vanguardia de la asistencia médica

Con el objetivo de ofrecer siempre el mayor nivel asistencial en los servicios médicos, Sanitas ha puesto en marcha una serie de medidas de optimización de recursos, que han tenido una incidencia altamente satisfactoria en la atención recibida por nuestros clientes.

Pruebas diagnósticas

En 2008, hemos puesto en marcha un Plan Estratégico Nacional de planificación de la especialidad de análisis clínicos, tanto de los hospitales y centros propios, como de los concertados. Asimismo, hemos integrado microbiología y bioquímica, antes separadas, en la especialidad de análisis clínicos, y hemos ampliado las coberturas para la realización de test genéticos.

En relación con la anatomía patológica, se ha puesto en funcionamiento un proyecto para valorar la eficiencia de los tratamientos oncológicos, especialmente cáncer de mama, cáncer de colon y carcinoma de pulmón no microcítico.

Dentro de la especialidad de hematología, debe resaltarse la creación y concertación a nivel nacional de unidades TAO (terapia anticoagulante oral) de alta resolución.

Dentro del diagnóstico por imagen, en 2008 Sanitas ha desarrollado un plan nacional de diferenciación y evaluación de las exploraciones para las resonancias abiertas de bajo campo. También se están evaluando los centros preferentes con Unidades de Alta Resolución para Diagnóstico por la imagen de patología de mama, con el objetivo de ofrecer la mayor calidad asistencial.

Talleres para ayudar a controlar la enfermedad cardiovascular

Dentro del Programa de Atención Cardiovascular, Sanitas ha puesto en marcha un novedoso método para ayudar a nuestros clientes a controlar su enfermedad. El programa, denominado Paciente Activo ®, supone una innovación en la sanidad privada española y se está desarrollando contando con la colaboración de Fundación FUNDADEPS.

Durante tres días nuestros clientes acuden a un taller, en el que entran en contacto con personas

afectadas por dolencias similares, así como con médicos, enfermeras, psicólogos y psicopedagogos, quienes les orientan, informan y educan acerca de su patología, desarrollando dinámicas de grupo para potenciar sus habilidades personales frente a la enfermedad. En 2008 se han realizado 4 talleres en los que han participado más de 50 pacientes, con muy buenos resultados. El 100% de los participantes recomiendan el programa y el 80% le otorgaron

una valoración positiva o muy positiva, según la evaluación realizada por FUNDADEPS. El programa fue presentado en el Primer Congreso Nacional sobre el Paciente Crónico, organizado por el observatorio KRONIKER de España, donde fue reconocido como la única iniciativa privada en este ámbito. Además ha sido finalista de los prestigiosos premios nacionales de FARMAINDUSTRIA, compitiendo con más de 250 proyectos.

Cuidamos el corazón

Durante el año 2008, Sanitas ha seguido desarrollando en Madrid -y a partir de noviembre en Valencia- el programa de atención integral PIAC - Programa Integral de Atención Cardiovascular ®.

Este programa, innovador en el ramo del seguro de salud privado en España, ofrece a nuestros clientes de edades comprendidas entre los 40 y 65 años, con enfermedades cardiovasculares o bien con alto riesgo de padecerla, una atención integral, personalizada, multidisciplinar y eficiente para mejorar su estado de salud. Durante 2008 se han beneficiado del programa 450 pacientes.

Una de las líneas del programa ha sido la puesta en marcha de una guía de vías clínicas, consensuadas con médicos de familia, cardiólogos, endocrinólogos, neurólogos y acorde con las últimas recomendaciones de la Sociedad Europea de Cardiología y de la Organización Mundial de la Salud.

Para complementar la red asistencial y la labor de nuestros profesionales, se ha desarrollado una newsletter online, que se remite a 1.500 clientes con carácter mensual, y una página web con información práctica dirigida a aquellas personas con enfermedades cardiovasculares.

Planes de salud para nuestros clientes

En Sanitas estamos convencidos de que la puesta en marcha de planes de salud es un elemento diferenciador muy relevante. Estos planes persiguen, además, afianzar el liderazgo de Sanitas como compañía comprometida con la salud de sus clientes.

El Plan de Salud Materno Infantil es un programa encaminado a ayudar y asesorar a las personas que toman la decisión de tener un hijo. Los clientes de Sanitas pueden acceder a él de manera totalmente gratuita en tres ciudades españolas: Madrid, Valencia y Sevilla.

Conscientes de la importancia de la prevención y la implicación que la actividad diaria de Sanitas tiene en la salud, la compañía ha querido ayudar a sus clientes a mejorar sus hábitos de vida con la puesta en marcha del Plan de Salud Personalizado.

Se lanzó a finales de 2007 y ha sido creado a la medida de las necesidades de cada cliente y con el máximo nivel de personalización. Un equipo formado por diferentes profesionales y, supervisado en todo momento por un médico, elaboran los diferentes diagnósticos, que difieren en función de variables como la edad, el sexo, el peso y la altura; y las respuestas a un cuestionario sobre hábitos de vida.

Los planes de salud personalizados puestos en marcha por Sanitas constituyen un elemento diferenciador

Cerca de nuestros clientes

¿Cómo llegamos a nuestros clientes? La estrategia de Sanitas se asienta en la relación de proximidad y en la agilidad en el servicio. En 2008 hemos continuado con el proceso de expansión de nuestros hospitales, centros propios y residencias, y hemos dotado a nuestros hospitales de las mejores tecnologías.

Oficinas. Contamos con 192 oficinas en el conjunto del país para solucionar cualquier trámite administrativo o de consulta. Hemos dotado de más personal a nuestra red local para mejorar la atención a nuestros clientes.

Hospitales. La ambiciosa ampliación y modernización llevada a cabo en el Hospital Sanitas La Zarzuela pone, al alcance de nuestros clientes, uno de los mejores centros privados de España. La tecnología innovadora y los mejores médicos se dan cita en las cómodas instalaciones de los siete módulos que componen el complejo. Para situarse a la altura de los hospitales más avanzados, se han creado nuevas unidades médicas y se han redimensionado las ya existentes.

El Hospital Sanitas La Zarzuela estrena nuevas instalaciones

El Hospital Sanitas La Zarzuela, situado en Aravaca (Madrid), ha finalizado en 2008 la primera fase del ambicioso proyecto de ampliación, mejora y modernización de sus instalaciones y servicios. Los trabajos, que han durado dos años y en los que se han invertido casi 20 millones de euros, convierten al complejo hospitalario en un centro a la vanguardia en la asistencia médica y en uno de los hospitales privados de referencia en España.

El hospital, ampliado en casi 2.000 m², cuenta con uno de los equipamientos tecnológicos más avanzados del país, entre los que destacan dos quirófanos integrados de alta definición, los únicos de este tipo que existen en la sanidad española, tanto pública como privada, y un TAC de 64 cortes, de última generación.

El Hospital Sanitas La Zarzuela es hoy un gran complejo compuesto por siete edificios: el Hospital Central (hospitalización, urgencias y quirófanos centrales), el edificio de Consultas Externas, con más de 50 especialidades médicas y prestigiosos facultativos al frente, el Hospital de Día Quirúrgico; el Centro de Traumatología y Maxilofacial; Oncología y Vascular; el edificio de Obstetricia (para actividades ambulatorias de ginecología y obstetricia), y el edificio Zena, donde se sitúan las consultas de dermatología y psicología. Tras la remodelación, el complejo, totalmente accesible para personas con discapacidad, ha ganado también en comodidad y servicios para los pacientes. Ha pasado de 94 a 88 habitaciones individuales, más amplias y espaciosas; de 9 a 12

puestos de cuidados intensivos para adultos; ha duplicado las plazas de cuidados intensivos pediátricos; ha incrementado a 8 el número de quirófanos; ha aumentado las salas de dilatación y parto y los boxes de atención y de observación en urgencias.

Además, y en su afán de hacer la vida más fácil al paciente, el Hospital Sanitas La Zarzuela pone a su disposición servicios como el anillo radiológico, donde quedan recogidas las pruebas diagnósticas del paciente, para que el especialista pueda acceder a ellas dentro del centro, sin necesidad de desplazamientos innecesarios. Además, se ha incorporado la petición de citas online y el recordatorio de citas vía SMS.



También nuestro Hospital Sanitas La Moraleja ha ampliado su oferta asistencial con la incorporación a su cartera de servicios de las especialidades de neurocirugía, angiología y cirugía vascular, y cirugía torácica. Dentro de este ámbito, el hospital ha mejorado su equipamiento con la puesta en marcha de una segunda Resonancia Magnética que cuenta con las más recientes innovaciones tecnológicas en este campo.

Con el objetivo de practicar una medicina de calidad, el Hospital Sanitas La Moraleja ha continuado con la puesta en marcha de 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.

La actividad docente e investigadora de nuestros centros hospitalarios se traduce en la realización de cursos de formación e investigación abiertos a profesionales sanitarios de toda España. Destacan los cursos de Radiofrecuencia en ORL, de Cataratas con Cirugía Minimamente Invasiva en Oftalmología, de RCP Avanzada, de Excelencia de Anestesia en Cirugía Mayor Ambulatoria y de Ecocardiografía Pediátrica. Por último, la Unidad de Investigación de Anestesia ha permitido la participación del servicio de anestesia del hospital en ensayos clínicos internacionales.

Centros propios. En 2008 hemos incorporado a nuestra red tres nuevos centros multiespecialidad. Todos ellos ofrecen la posibilidad de realizar consultas y pruebas diagnósticas en el mismo centro, lo que permite al cliente ahorrar tiempo en desplazamientos.

En algunos casos, como en Milenium Centro Médico Costa Rica, en Madrid, se incluye además el servicio de atención pediátrica continuada, al que los clientes de Sanitas pueden acudir sin necesidad de pedir cita previa. El objetivo del servicio es ofrecer una alternativa a las familias en aquellos casos en los que no es necesario acudir a urgencias hospitalarias.

Milenium dental. Los centros Milenium dentales, del mismo modo que los centros multiespecialidad, se basan en un concepto de calidad asistencial. 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 odontológicas: desde odontología general, prótesis, endodoncia y periodoncia, hasta ortodoncia, odontopediatría, implantología, cirugía oral, etc. Igualmente, se realizan las pruebas diagnósticas necesarias.

Actualmente hay 33 centros Milenium dentales distribuidos por España: tres en Cataluña, cuatro en Andalucía, uno en País Vasco, uno en Cantabria, 23 en Madrid y uno en Islas Baleares. De ellos, siete han abierto en 2008. Dos de las nuevas aperturas corresponden a centros ubicados en Madrid y otros dos en Barcelona, mientras que los restantes se ubican en Córdoba, Santander y Palma de Mallorca. Durante el primer semestre del 2009 se incorporarán otros 7 nuevos proyectos, que ampliarán a 40 el número de centros dentales operativos en la geografía nacional.

Ambulancias con la última tecnología

El servicio de urgencias a domicilio Sanitas Acude ha incorporado ambulancias UVI móviles de caja americana, con mayor espacio para el personal médico y para el paciente. Todas ellas están dotadas de la última tecnología médica e informática, para que el personal médico de Sanitas pueda tener acceso a la historia clínica del paciente desde el momento en el que se recibe el aviso de ambulancia. Estamos ultimando, para su puesta en marcha en 2009, la localización por GPS de la flota de vehículos de Sanitas Acude, de modo que desde el centro de control de urgencias se pueda optimizar la asignación de avisos a las unidades más cercanas al cliente.

Centros concertados. Además de la red asistencial propia, Sanitas ha ampliado la red concertada, mediante acuerdos preferentes con 12 nuevos hospitales y clínicas.

Centros cada día más accesibles. Cada nuevo centro, tanto dental como multiespecialidad, incorpora en su construcción los criterios definidos en nuestra Guía de Diseño de Centros Médicos Accesibles. Estas normas exigen la posibilidad de acceso y uso de los locales, sea cual sea las circunstancias del usuario. Para ello deben cumplirse las características de accesibilidad aplicables: adecuación de los pavimentos, espacios de maniobra, zonas de circulación, cambios de plano, etc. En 2008 Sanitas dispone de 24 centros accesibles, 5 más que en 2007.

Guía Médica. Periódicamente se elabora la denominada Guía Médica, que permite a los clientes conocer la relación actualizada de médicos, hospitales y centros médicos. Se puede acceder a la Guía Médica a través de Internet en www.sanitas.es, del móvil en www.sanitas.mobi y llamando al Servicio de Atención Telefónica. No obstante, también realizamos envíos a los domicilios particulares de nuestros clientes.

Para mejorar sus prestaciones, se ha dotado a la Guía Médica, tanto on-line como móvil, de nuevas funcionalidades que facilitan al usuario la búsqueda de un médico atendiendo a criterios de proximidad geográfica, a través de Google Maps. Además, la búsqueda de la Guía Médica on-line permite al usuario visualizar los resultados adaptados a su perfil, a través de la introducción del número de su tarjeta.

El objetivo en 2009 es continuar siendo un referente del sector en cuanto a innovación y tecnología, dotando a la web de nuevos servicios y manteniendo nuestro compromiso de empresa social y medioambientalmente responsable.

Residencias. 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. Contamos con 40 centros y 4.923 plazas en quince provincias.

Más fácil y cómodo

Tenemos como prioridad la comodidad del cliente. Por ello, nos esforzamos por dar acceso al mayor número de especialidades, en facilitar el contacto con Sanitas, en mejorar los servicios de urgencia y la atención domiciliaria y en ampliar el acceso a la segunda opinión médica.

Especialidades más demandadas. Con independencia de las pruebas diagnósticas, prescritas por los diferentes especialistas, y de los servicios de urgencias, en 2008 las especialidades más demandadas fueron, por este orden, las de obstetricia y ginecología, medicina familiar y comunitaria y pediatría. Por número de pacientes, las más concurridas fueron la medicina familiar y comunitaria; obstetricia y ginecología; traumatología y cirugía ortopédica.

2008	Servicios por especialidad	Pacientes
Urgencias médicas	977.765	467.764
Fisioterapia	177.689	102.716
Obstetricia y ginecología	1.441.952	353.880
Análisis clínicos	1.239.965	569.585
Radiodiagnóstico	1.177.232	556.012
Medicina familiar y comunitaria	991.358	366.892
Traumatología y cirugía ortopédica	788.203	282.011
Pediatría y áreas específicas	800.733	168.539
Oftalmología	609.148	273.593
Dermatología médica quirúrgica y venerología	539.857	258.559
Otorrinolaringología	467.992	172.667
Otras	4.521.865	851.615

Gestión eficiente

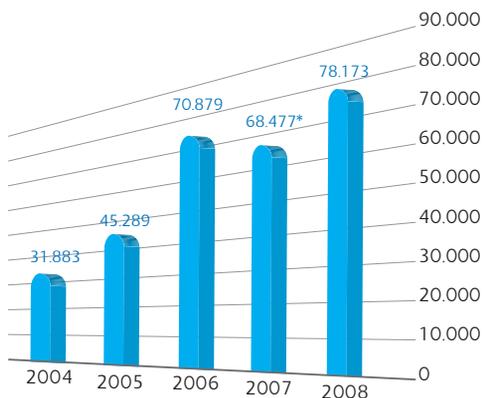
Las nuevas prestaciones que ofrecemos en el terreno sanitario se complementan con los esfuerzos desarrollados para facilitar la gestión con nuestros clientes a través de los medios convencionales y a través de Internet.

Servicios on-line. Una de las iniciativas de mayor éxito es la posibilidad de contratar nuestros servicios a través de Internet, evitando así los desplazamientos. El impulso de este canal se ha traducido en un fuerte incremento de las contrataciones a través de la web, que ya suponen casi el 23% del total de las altas, con un total de 78.173. De ellas, 23.641 corresponden a ventas no mediadas (13% de incremento) y el resto a las mediadas, que crecieron casi un 15%, hasta alcanzar las 54.532.

Más y mejor servicio en las web. En 2008, Sanitas incorporó a la recientemente actualizada web corporativa nuevos servicios como un asesoramiento más personalizado de productos, un simulador de precios, el geoposicionamiento del cuadro médico y el registro de identificación con Documento Nacional de Identidad electrónico.

Total de altas tramitadas por Internet

En millones



(*) El descenso en 2007 obedece a la reducción de las ventas mediadas en un 9%, hasta 47.577, mientras que las no mediadas crecieron un 11% hasta 20.900.

El objetivo de la compañía ha sido dotar a la web de servicios de valor añadido para facilitar a nuestros clientes la toma de decisión sobre qué producto contratar, la búsqueda de un médico o el registro y acceso a nuestro Portal de Clientes. También hemos incluido la posibilidad de acceder a los contenidos en catalán e inglés y la opción de consultar el extracto de copago.

Por todo ello, la página web de Sanitas ha sido elegida como una de las mejores en la I Edición de los Premios Favoritos en la Red, creados por *Diario Médico* y *Correo Farmacéutico*. Estos galardones reconocen la labor de sociedades científicas, asociaciones de pacientes, empresas e instituciones que trabajan para mejorar la salud de los ciudadanos a través de la difusión de información en Internet.

Además, se han renovado las páginas web del Grupo Sanitas, Fundación Sanitas y Sanitas Residencial, con el fin de igualarlas en tecnología y diseño con la página corporativa.

También se ha puesto en producción durante 2008 el portal móvil, www.sanitas.mobi, que cuenta con las siguientes funcionalidades: consulta de Guía Médica con geolocalización y consulta de la red de oficinas.

Acceso a la red. Otro de los objetivos perseguidos por Sanitas ha sido que estas mejoras sean accesibles a todos los públicos. Así, en línea con nuestro compromiso con la accesibilidad on-line, 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).

El envío de SMS a nuestros clientes se ha incrementado en un 126%

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.

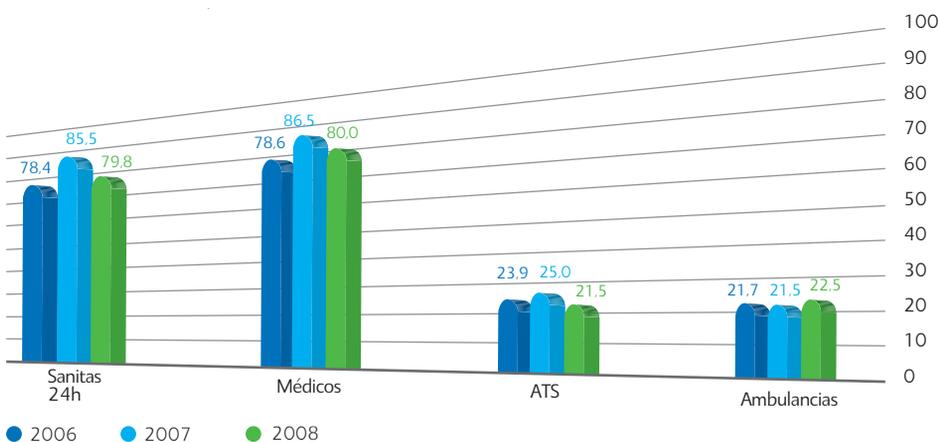
La apuesta de Sanitas por las nuevas tecnologías se refleja también en otras actuaciones:

- Servicios web. Aumento de un 10% en el uso de servicios web en el portal de clientes particulares. Entre estos servicios se encuentran la petición y cancelación de citas médicas, así como la consulta de costes por servicios, reembolsos y recibos.
- Servicios a móviles. Incremento de un 126% en el envío de SMS a clientes. En 2008 se han desarrollado nuevos servicios de movilidad como el mensaje de bienvenida, la confirmación de reembolsos o el recordatorio de citas para los servicios de salud.

El servicio de urgencias a domicilio de Sanitas (Sanitas Acude) ha incorporado las últimas tecnologías de acceso a Internet con dispositivos móviles vía SMS y terminales GPRS Pocket PC, que permite a los médicos conectarse en tiempo real con el centro de atención telefónica de Sanitas.

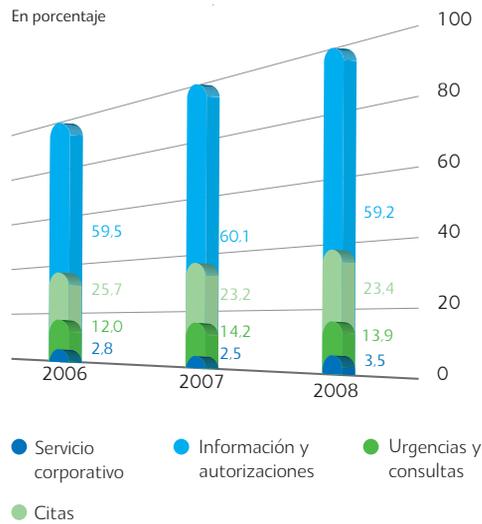
Número de servicios gestionados por el servicio telefónico de urgencias

En miles



Llamadas gestionadas por el servicio telefónico de Sanitas por tipo

En porcentaje



Atención telefónica. Casi el 60% de las llamadas entrantes y salientes gestionadas por el servicio telefónico de Sanitas han tenido como objetivo la demanda de información y la solicitud de autorizaciones. La petición de cita fue la segunda causa de las llamadas recibidas a través del teléfono.

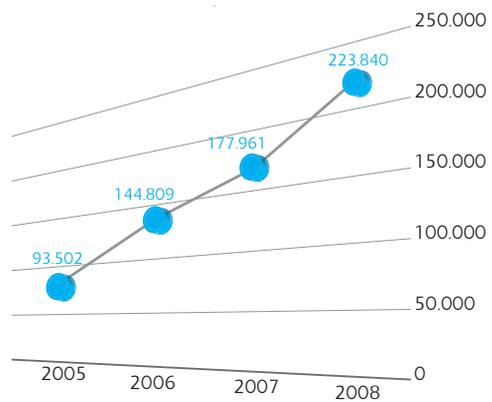
Por lo que se refiere al servicio telefónico de urgencias, con excepción de las peticiones de ambulancias, se han reclamado por esta vía menor número de servicios que en el año precedente.

Sin embargo, nuestros clientes corporativos utilizan de forma creciente el teléfono a la hora de resolver cualquier cuestión administrativa, para consultas o para solicitar citas. El número de llamadas recibidas en 2008 se ha incrementado en un 25,8% respecto al año anterior.

Segunda opinión médica. Otra de las coberturas que Sanitas perfecciona cada año es el servicio de segunda opinión médica, que permite consultar a otros profesionales de reconocido prestigio internacional. La segunda opinión médica es un servicio muy valorado por los clientes.

Servicio telefónico corporativo

Nº de gestiones con clientes de empresa



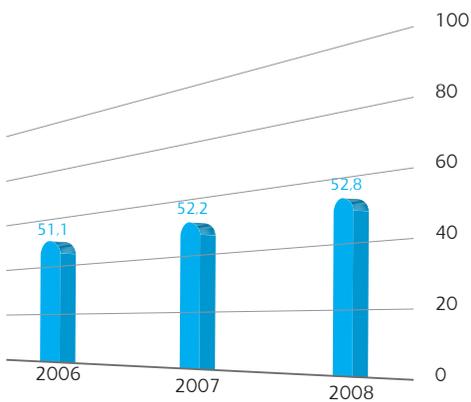
Satisfacción del cliente

Anualmente, medimos el nivel de satisfacción de nuestros clientes a través de un estudio independiente. En 2008 hemos mejorado los índices. Según el indicador de medición del Grupo Bupa, el 52,8% de los clientes de Sanitas considera que el servicio ofrecido es excelente o muy bueno. En los hospitales y centros médicos propios y concertados los clientes valoran el servicio recibido en 8,03 puntos sobre 10. La valoración del servicio de Sanitas Residencial realizada por los residentes y sus familiares ha sido también muy alta: de 5,10 puntos sobre 7.

Los favorables resultados en los índices de satisfacción se correlacionan con los recursos invertidos por la compañía para conocer las inquietudes de los clientes y ofrecerles una asistencia más cómoda y eficaz. En este sentido, los clientes valoran la rapidez y eficacia del servicio.

Índice de calidad de servicio de Sanitas Seguros*

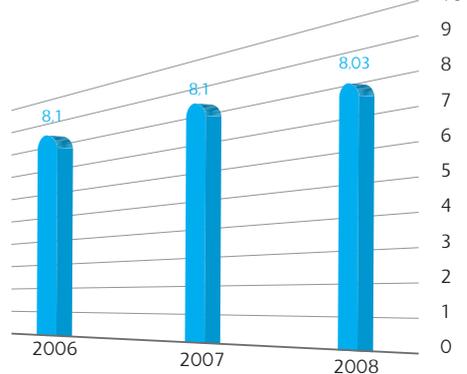
En porcentaje



(*) Porcentaje de clientes que opinan que el servicio de Sanitas Seguros es Excelente/Muy Bueno. Fuente: CFI (Claes Fornell International)

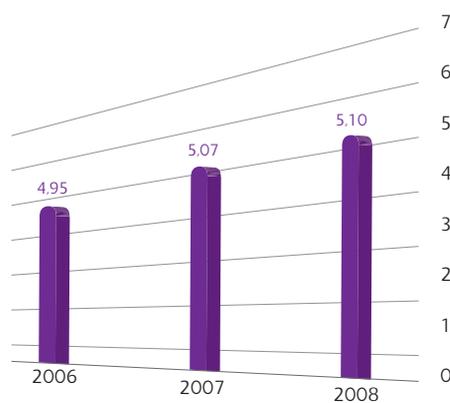
Índice de satisfacción de pacientes en Sanitas Hospitales

Sobre 10



Índice de satisfacción en Sanitas Residencial

Sobre 7



Los clientes están satisfechos con la atención recibida y valoran la rapidez y eficacia del servicio

Seguridad y garantías

En un sector tan sensible como el de la salud, mantener la confianza de los clientes es un compromiso esencial y debe llevar consigo una total garantía de protección, tanto en lo concerniente a los datos personales como a la intimidad. Salvaguardar los derechos de nuestros clientes y protegerles de cualquier eventualidad forma parte de nuestro compromiso

Nuestros clientes, bien protegidos

Sanitas está altamente sensibilizada con la necesidad de salvaguardar la intimidad de sus clientes. De ahí que, junto a las medidas adoptadas para proteger sus datos personales, hayamos extremado las precauciones para garantizar su intimidad en nuestros centros.

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

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, que tiene carácter obligatorio para aquellas compañías que tratan datos de nivel medio y alto. Esta auditoría se ha realizado en el año 2008 por una consultora externa y se refiere al 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 han sido altamente satisfactorios. El informe final destaca el compromiso de nuestra compañía por garantizar la confidencialidad de la información con la que trabajamos.

Por citar algunas de nuestras 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 sus centros médicos Milenium y en los centros Milenium dentales propios.

Líderes en seguridad de la información

Nuestro grupo cuenta con la certificación ISO 27001 de AENOR para la gestión y administración de la seguridad de los sistemas informáticos y, además, es 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. Durante 2008 la Asociación ha organizado dos jornadas internacionales, celebradas en Madrid y Barcelona, a la que han asistido más de 500 profesionales.

Defensa del asegurado

El Defensor del asegurado, el mediador entre Sanitas y sus clientes, ha atendido 125 reclamaciones en 2008, 36 más que en el año anterior, y todas fueron tramitadas en el plazo legal previsto. El 37% de sus resoluciones resultaron favorables al cliente, frente al 25% de 2007. La mayor parte de las reclamaciones estaban relacionadas con los procesos de altas y bajas, como consecuencia del crecimiento experimentado en el año. Asimismo, destacaron las referentes a listas de espera. Sin embargo, disminuyeron las reclamaciones sobre la atención médica.

Evitamos el riesgo de infecciones

Somos conscientes de que los hospitales, los centros de salud y las residencias están sometidos en ocasiones a riesgos derivados tanto de la posibilidad de transmisión de infecciones como de la inadecuada gestión de los residuos sanitarios producidos. Por ello, Sanitas establece medidas específicas para evitarlos.

Con el fin de prevenir los posibles contagios, Sanitas cuenta con una Comisión de Infecciosos, que se reúne con una periodicidad trimestral. 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 cardiaca, ginecología, cirugía general y documentación clínica.

Además, en 2008 se ha puesto en marcha el Comité de Seguridad Clínica, encargado de instaurar un plan de acciones y seguimiento que reviertan en la seguridad del paciente. Las acciones concretas se desarrollarán a lo largo de 2009, si bien este año se han revisado los procedimientos de 'Lavado de manos', 'Aislamiento de Pacientes' y la Guía de Terapia Intravenosa. En concreto, esta Guía ha sido redactada por un grupo interdisciplinar del Hospital Sanitas La Zarzuela, y revisada por el Colegio de Enfermería, con el fin de mejorar las prácticas y dispositivos relacionados con la Terapia Intravenosa, lo que redundará en una reducción de la infección nosocomial.

Preservamos los vínculos familiares

En Sanitas Residencial, donde el 55,41% de las plazas son individuales, nos esforzamos por salvaguardar los vínculos familiares, facilitando la recepción de familiares y amigos. En 2008, los 3.777 residentes recibieron 501.660 visitas, lo que equivale a un promedio de 132,8 al año.

La intimidad de los pacientes, garantizada

En todos nuestros hospitales los clientes pueden disfrutar de la máxima intimidad durante su estancia, porque en ellos la totalidad de las habitaciones son individuales.

Con el fin de preservar el derecho a la privacidad en los hospitales de Sanitas, 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".

Así, por ejemplo, no realizamos comentarios en público sobre el estado de los pacientes; evitamos la exposición de listados, agendas de consulta o letreros con los nombres de las personas hospitalizadas; no proporcionamos datos sobre el estado de los pacientes a medios de comunicación o a familiares y amigos, sin la autorización expresa de los pacientes; y no

facilitamos 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. Además, el personal de la compañía, en el momento de su incorporación, recibe la información para cumplir con la Ley de Protección de Datos. 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.

Certificación y procesos asistenciales

A lo largo del ejercicio se han realizado diversas actuaciones concretas. Así, hemos ampliado a 13 el número de centros de Sanitas Hospitales que cuentan con la certificación del Sistema de Gestión Ambiental. A los cinco centros que la obtuvieron en 2007 -Hospital Sanitas La Moraleja, Hospital Sanitas La Zarzuela, Milenium Centro Médico Costa Rica, Milenium Dental Centro Pozuelo de Alarcón y Milenium Dental Centro Sanchinarro- hemos sumado otros ocho más. En 2009 está previsto completar la certificación de todos los centros de Sanitas Hospitales.

Por otra parte, se han revisado los procesos asistenciales para mejorar y optimizar los recursos, con el objetivo de minimizar las repercusiones en el entorno. Por ejemplo, se han adquirido en los centros de Sanitas Hospitales, termómetros de sonda, en sustitución de los que contienen mercurio. 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.

En relación al diagnóstico por la imagen, hemos realizados esfuerzos por eliminar las reveladoras húmedas y reducir la producción de líquidos de radiodiagnóstico, con el fin de evitar residuos tóxicos y riesgos inherentes en su almacenamiento y gestión. Así se ha hecho en los centros Milenium de Barcelona y en el Milenium Centro de Salud de la Mujer.

Residencias certificadas. Las residencias para mayores también aseguran los máximos estándares de calidad asistencial.

En este sentido, Sanitas Residencial ha desarrollado diversos protocolos internos de actuación contra la transmisión de infecciones.

En mayo de 2008, Sanitas Residencial realizó en las residencias Mas Camarena, Luz de Estella y El Mirador una auditoría externa de mantenimiento del certificado ISO9001:2000 del Sistema de Gestión de Atención Integral en Residencias de Personas Mayores. En el caso de la residencia Mas Camarena, se ha ampliado la certificación, que ha pasado a ser de Atención Integral de Personas Dependientes en Residencias, puesto que el centro dispone de atención para jóvenes con discapacidad física. Unos meses después, en diciembre de 2008, se realizó una auditoría de cambio de aprobación del Sistema de Gestión, lo que nos ha permitido incorporar en el certificado ISO 9001:2000 a las residencias de Ferraz, Getafe y Txindoki.

Con todo ello, al finalizar el ejercicio Sanitas Residencial había certificado más de la mitad de las residencias operativas, así como el primer centro procedente de la red de Euroresidencias, adquirida el pasado año. En 2009, es nuestro objetivo renovar el certificado y ampliar el alcance a más residencias.

9. Colaboradores: en buenas manos

- Excelencia en la atención
- Trabajamos con los mejores.
Garantía de calidad asistencial
 - Acreditación y control de centros y profesionales sanitarios
 - Satisfacción en alza
 - Una comunicación cada vez más fluida
 - Formación permanente
 - Apoyo en la gestión
- Comunicación con los mediadores.

Los profesionales médicos y sanitarios son la pieza clave en la calidad de nuestro servicio al cliente. Y nuestros agentes de seguros, la llave maestra que da acceso y atención a nuestros clientes. Para dos misiones tan importantes, Sanitas busca a los mejores profesionales y se preocupa por su satisfacción, por su formación, por facilitarles su labor diaria y por mejorar su comunicación con la compañía.

Los colaboradores en datos



agentes de seguros



oficinas
franquiadas



acreditaciones de
profesionales sanitarios



de los médicos,
satisfechos



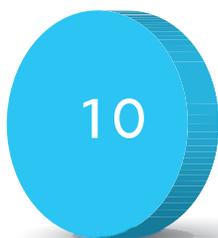
cursos, seminarios y reuniones
para profesionales médicos



millones de transacciones
electrónicas entre el cuadro
médico y Sanitas



de los servicios,
facturados a través de
procesos electrónicos



cursos de formación y 26 actividades
de comunicación, destinados a los
profesionales sanitarios



millones de transacciones
efectuadas a través de Terminales
Informáticos Sanitas (TIS)

Excelencia en la atención

Nuestros clientes están en buenas manos. Más de 2.300 mediadores de seguros y 80 oficinas franquiciadas están a su servicio. Y junto a ellos, los mejores profesionales sanitarios, satisfechos de formar parte del equipo asistencial de Sanitas

Colaboradores comerciales	2006	2007	2008
Número de agentes de seguros (mediadores)	3.680	2.540	2.300
Número de oficinas franquiciadas	73	76	80
Gasto en comisiones para mediadores (millones de euros)	34,5	37,8	40,3

Colaboradores médicos	2006	2007	2008
Número de profesionales sanitarios	25.000	29.800	28.070
Índice de satisfacción de los médicos en programas de fidelización (en porcentaje)*	n.d.	65,55%	65,87%

(*) Por un cambio en la metodología, no están disponibles los datos de 2006 y ha cambiado la cifra de 2007 que se publicó en el Informe Anual del año pasado.

Trabajamos con los mejores. Garantía de calidad asistencial

En materia de salud, la calidad es una garantía. En Sanitas nos aseguramos de contar con los mejores profesionales, meticulosamente elegidos, y evaluamos su tarea periódicamente

Acreditación y control de centros y profesionales sanitarios

Cuando se trata del cuidado de la salud, las exigencias de calidad son, si cabe, mayores que en cualquier otra actividad. Por eso, Sanitas trabaja sólo con los mejores profesionales. Al inicio de la colaboración se realiza un cuidadoso proceso de selección y, posteriormente, se supervisa su tarea mediante la evaluación periódica de sus estándares de calidad.

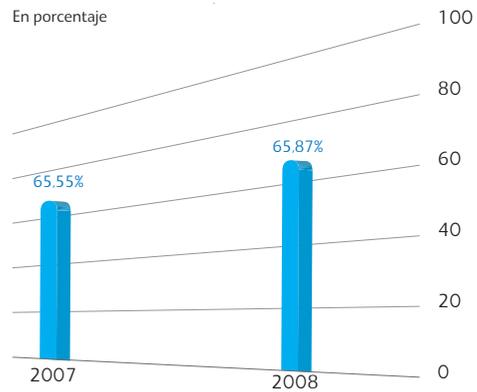
Sanitas Hospitales implementa procedimientos para la acreditación de los profesionales sanitarios que trabajan en sus centros, y que consisten en la verificación de aquellos requisitos que debe reunir un proveedor médico o subcontratista asistencial para desarrollar su actividad. En 2008, Sanitas Hospitales realizó 567 acreditaciones de profesionales sanitarios, asegurando su formación, especialización y experiencia.

28.070 profesionales médicos velan y cuidan de la salud de nuestros clientes

Satisfacción en alza

La imagen de Sanitas entre sus colaboradores médicos es notable y, por ello, el índice de satisfacción en programas de fidelización se mantiene alta, en porcentajes cercanos al 66%.

Índice de satisfacción de los colaboradores médicos en programas de fidelización



Fuente: CFI Group (Claes Fornell International)

Una comunicación cada vez más fluida

Sanitas comparte sus principios de actuación tanto con sus entidades colaboradoras como con los profesionales del cuadro médico de sus centros concertados. Por ello, desarrolla actividades encaminadas a mantener unas relaciones fluidas y eficaces con todos sus colaboradores asistenciales.

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 Médica lleva a cabo sus tareas de control y comunicación con los profesionales del cuadro asistencial, en completa consonancia con los principios y valores de actuación de Sanitas.

De esta forma y durante el año 2008, se han realizado las gestiones de mantenimiento y gestión integral de cuadro médico, controlando las altas, bajas y modificaciones de profesionales, y verificando los documentos acreditativos de nuestros colaboradores médicos.

También 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.

Asimismo, 2008 ha sido el año del inicio de actividades dentro de la Investigación Clínica, generando contactos con la industria y desarrollando la creación del Comité de Ética de Sanitas. Este Comité es necesario cuando se realizan investigaciones clínicas y su cometido es analizar y aprobar desde un punto de vista técnico y ético este tipo de investigaciones.

De tu interés, la newsletter de los profesionales

Los profesionales asistenciales que colaboran con Sanitas tienen su propia revista de información. Se trata de una newsletter titulada "De tu interés", que contiene información de relevancia y novedades de la compañía.

De periodicidad mensual, se distribuye por correo ordinario y por correo electrónico a más de 19.000 profesionales.

Las transacciones electrónicas entre el cuadro médico y Sanitas se han incrementado un 14,6%

Formación continuada

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

A lo largo de 2008 se han celebrado un total de 36 cursos, seminarios, reuniones y encuentros de comunicación, con una asistencia de 2.393 profesionales.

De entre todas las actividades cabe destacar la organización de 10 cursos de formación, organizados dentro del programa Star al Día, a los que han asistido 540 médicos.

Otras 26 actividades de comunicación y aproximación para profesionales, que congregaron a 1.715 profesionales, tuvieron lugar en Madrid, Valencia, Castellón Huelva, Bilbao, Tarragona, Vigo, Cádiz, Orense, Toledo, Las Palmas, Tenerife, Zamora, Almería, Gijón, Ciudad Real, Zaragoza, Ávila y Valladolid.

En octubre se celebró en el palacio de los Duques de Pastrana, en Madrid, el II Foro Sanitas, bajo el lema "I+D+i en Medicina: Innovar para la sociedad". El Foro, al que acudieron 400 profesionales, debatió de forma multidisciplinar la importancia estratégica que la innovación tiene especialmente en el ámbito de la medicina.

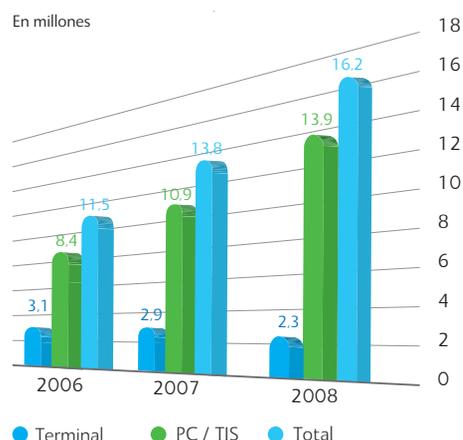
Apoyo en la gestión

Sanitas ha puesto en manos de sus colaboradores sanitarios todas las herramientas que nos ofrecen las nuevas tecnologías para facilitar su trabajo y, consecuentemente, la satisfacción del cliente.

A través de *medicos.sanitas.es*, los profesionales pueden acceder a sus liquidaciones de honorarios, cursar peticiones de documentos únicos, enviar 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.

El resultado de la aplicación de las nuevas tecnologías ha supuesto un imparable crecimiento de las transacciones electrónicas entre el cuadro médico y Sanitas, hasta alcanzar 16,2 millones, un 14,6% más que en 2007. El número de transacciones realizadas a través de ordenadores personales creció un 21,7%, mientras que las realizadas con terminales tradicionales disminuyeron un 15,6%.

Evolución del número de transacciones electrónicas entre médicos y Sanitas



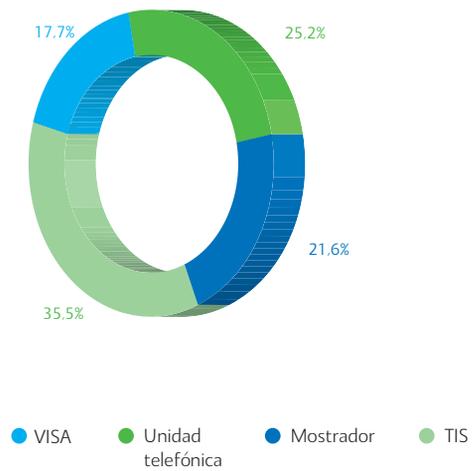
Además, el número total de transacciones efectuadas a través de Terminales Informáticos Sanitas (TIS), ha superado en 2008 los 8,4 millones, lo que supone un incremento espectacular del 93% respecto a 2007.

También en la gestión de las autorizaciones, TIS se han convertido en el principal canal. A lo largo del año, se han realizado 1.315.638 autorizaciones y, de ellas, el 36% se ha efectuado a través de Terminales Informáticos Sanitas, frente al 24% del año anterior. Por su parte, la Unidad Telefónica, Mostrador y VISA han supuesto el 25%, 22% y 18% de las autorizaciones, respectivamente.

El uso de medios electrónicos también es muy visible en los procesos de facturación. La apuesta de Sanitas por la desaparición progresiva de las operaciones con papeles ha permitido que el 99% de los servicios facturados hayan sido gestionados a través de algunos de nuestros procesos electrónicos.

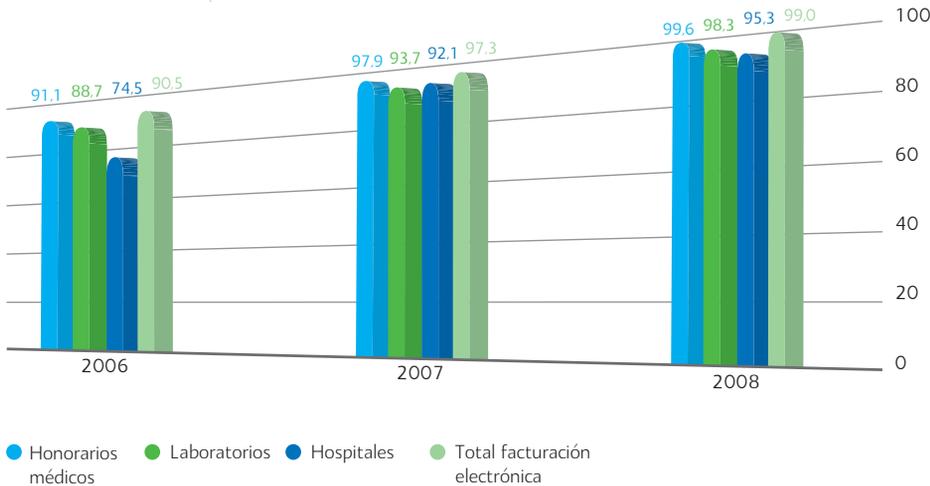
Proceso de autorizaciones 2008

En porcentaje



Facturación electrónica por tipo de usuario

En porcentaje



Comunicación con los mediadores

Sanitas dispone de más de 2.300 agentes de seguros y una amplia red de oficinas colaboradoras, que desarrollan un imprescindible papel en la contratación y el mantenimiento de nuestras pólizas. El apoyo a su gestión resulta prioritario

Cada día más activa y recíproca

En los procesos de comunicación con nuestros 2.300 mediadores y las 80 oficinas colaboradoras, Internet se ha convertido en una pieza clave.

La compañía dispone de un portal web específico, el Portal de Mediadores, que es utilizado por más de 1.500 agentes de seguros, tanto para la contratación como para la gestión on-line de su cartera. También, y siguiendo las pautas que marca la nueva Ley de Mediación, se está impartiendo, a través de este portal, los programas de formación para nuevos agentes. Estos cursos, en colaboración con ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras), corren a cargo de profesores especializados en seguros.

Además, se han organizado otros programas de formación en las distintas áreas territoriales. En ellos se han abordado temas relativos a tributación, aspectos jurídicos, administración y control de negocio para facilitar la labor diaria de los agentes.

10. Proveedores: esfuerzo recíproco

- Nuestros proveedores. Un valor de garantía
- Optimización
- Compromiso y control
 - En busca de estándares de calidad
 - Respeto al medio ambiente
 - Compras a Centros Especiales de Empleo

Somos conscientes de que la buena marcha de una compañía depende en gran medida del trabajo que desarrollen sus proveedores. En nuestro caso, su implicación con nuestros estándares de calidad es un elemento indispensable para ofrecer un buen servicio a nuestros clientes, y para afianzar nuestro comportamiento como empresa responsable. En Sanitas nos esforzamos para que nuestra gestión de compras se realice con objetividad y transparencia.

Nuestros proveedores en datos



millones de euros en
aprovisionamiento y
contratación de servicios
externos



de los contratos son
pagados en conformidad



de nuestros
proveedores cuentan
con certificados ISO



millones son destinados a
a compras a Centros
Especiales de Empleo



millones de euros de
ahorro en la política
de compras



de los proveedores
de Sanitas Seguros
tiene acceso al Portal
del Proveedor

Nuestros proveedores. Un valor de garantía

Tanto Sanitas Seguros como Sanitas Residencial han incrementado las partidas destinadas al aprovisionamiento y contratación de servicios externos. En un alto porcentaje, nuestros proveedores poseen la certificación ISO

Incrementamos el gasto en servicios externos

En 2008, Sanitas ha destinado 146,1 millones de euros al aprovisionamiento y contratación de servicios externos.

Sanitas Seguros ha dedicado 58,8 millones de euros a aprovisionamientos y servicios de proveedores, un 2,3% más que en el año precedente. En Sanitas Hospitales, el gasto ha sido de 53,4 millones (14% más que en 2007), mientras que Sanitas Residencial ha destinado 33,9 millones de euros.

Sanitas Seguros	2006	2007	2008
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros) (*)	47,5	57,5	58,8
Contratos pagados en conformidad	97,0%	98,0%	98,0%
Proveedores certificados según ISO 9001	48,0%	54,0%	55,0%
Proveedores certificados según ISO 14001	9,0%	14,0%	21,9%

(*) 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	2006	2007	2008
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros) (*)	25,6	39,1	53,4
Contratos pagados en conformidad	99,0%	99,0%	99,0%
Proveedores certificados según ISO 9001	85,0%	87,0%	72,1%
Proveedores certificados según ISO 14001	40,0%	45,0%	41,1%

(*) 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	2006	2007	2008
Gasto aprovisionamiento y subcontratas (millones de euros)	12,0	42,3	33,9
Contratos pagados en conformidad	n.d.	100%	100%
Proveedores certificados según ISO 9001	66,2%	65,9%	59,7%(*)
Proveedores certificados según ISO 14001 (**)	100%	81,66%	78,13%

(*) Los proveedores certificados de Sanitas Residencial se dividen por tipo de servicio prestado:

- Alimentación: 43,2%
- Productos de limpieza: 75,0%
- Servicio de mantenimiento de edificios sin incluir jardinería: 48,0%
- Mobiliario y equipamiento: 58,6%
- Consultoría, sistemas y certificaciones: 73,8%

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

Optimización

Sanitas se había planteado un ambicioso objetivo de ahorro en los procesos de compras: conseguir un ahorro de dos millones de euros. Los resultados han superado los objetivos. El ahorro ha alcanzado 3,6 millones de euros

Una gestión más profesionalizada

Sanitas se esfuerza permanentemente en optimizar las relaciones con sus proveedores, siempre en un marco de respeto a los intereses mutuos. A través de su política de compras, 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. Las principales líneas de trabajo son:

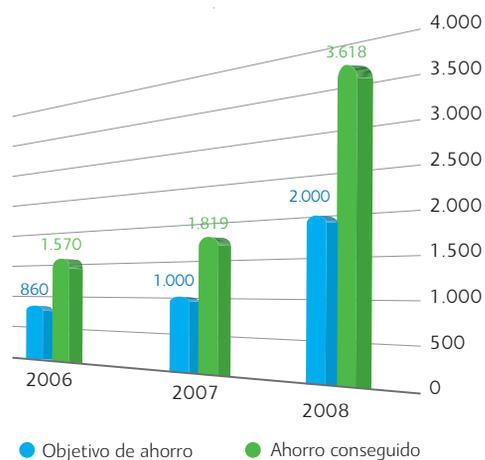
- **Profesionalizar la gestión de compras.** Se han agrupado las diferentes compras en cuatro líneas generales, con compradores especialistas en cada una de ellas, lo que garantiza el éxito en los procesos de negociación.
- **Homogeneizar los procedimientos internos** del grupo y su apoyo en los sistemas existentes, buscando así una mayor eficiencia.
- **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.

Además, a lo largo de 2008 se ha puesto en marcha el Portal de Proveedores no sanitarios, para Sanitas Seguros, que esperamos se convierta en un verdadero canal de comunicación y en un avance cualitativo en los procesos de acreditación y homologación de proveedores.

- **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 de objetivo de ahorro en compras

En miles de euros



El Portal del Proveedor mejora la comunicación

El Portal de Proveedores no sanitarios que hemos puesto en marcha en 2008 facilita en gran medida la comunicación entre Sanitas Seguros y nuestros proveedores. A través del portal, se ofrece la posibilidad de resolver cualquier duda relacionada con los pedidos, facturas y pagos, reduciendo el tráfico de consultas telefónicas. En su primer año de funcionamiento se ha dado acceso al portal al 15,7% de los

proveedores, sociedades anónimas y limitadas, que suponen el 41,5% del volumen de transacciones. En 2009 nuestro objetivo es incrementar el número de proveedores con acceso al portal. Queremos que sea un canal para la gestión administrativa de las facturas de todos aquellos con los que venimos trabajando de forma recurrente.

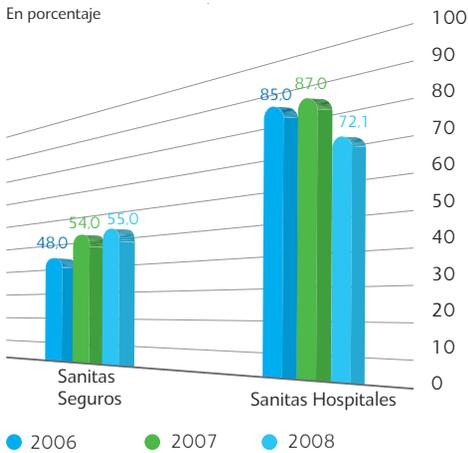
Compromiso y control

Sanitas se apoya en empresas con certificados de calidad, respetuosas con el medio ambiente, y en el trabajo que nos ofrecen los colectivos de personas con discapacidad a través de las compras a Centros Especiales de Empleo

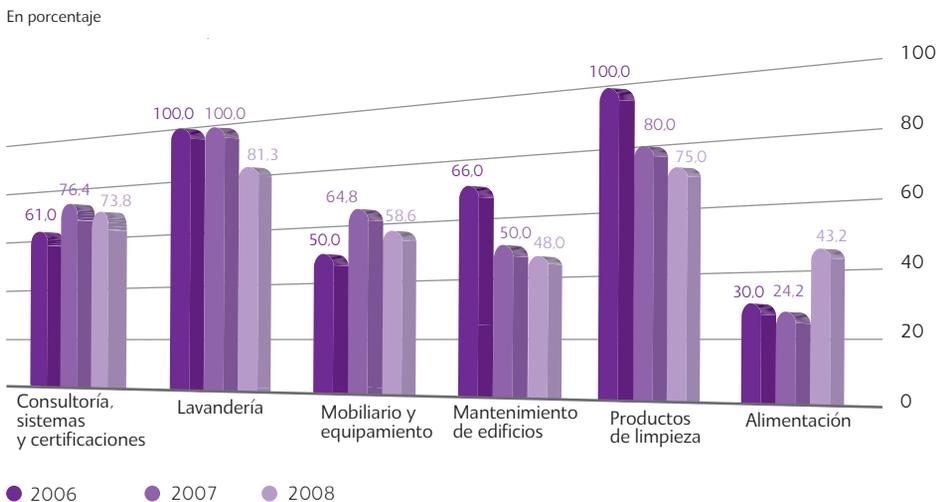
Eficacia, respeto al medio ambiente y apoyo a las personas con discapacidad

El cumplimiento de normas de calidad es un elemento clave en los procesos de selección de nuestros proveedores y en la adjudicación de las ofertas. En todas las empresas del grupo, más del 60% de nuestros suministradores cuentan con certificación ISO.

Proveedores certificados en gestión de calidad según ISO 9001:2000



Proveedores certificados en gestión de calidad en Sanitas Residencial según ISO 9001:2000

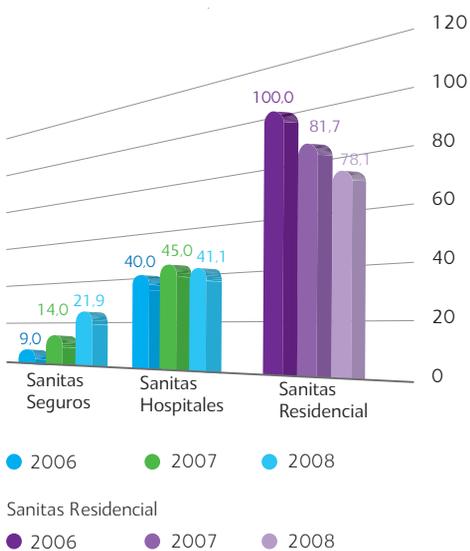


Respetuosos con el medio ambiente. Del mismo modo, la preocupación por los factores ambientales influye en el análisis de nuestras decisiones de inversión y adquisición de productos. Un ejemplo de este compromiso son las exigencias impuestas a los proveedores de mobiliario de la sede central de la compañía. Todos ellos disponen de certificados ISO 9001:2000, de ISO 14001 de gestión ambiental y FSC y/o PEFC. Estas certificaciones aseguran, por ejemplo, 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.

A lo largo del año se han llevado a cabo acciones encaminadas a sustituir productos plásticos por elementos más respetuosos con el medio ambiente. De igual forma, hemos comenzado a reducir drásticamente el número de cartas enviadas a los proveedores asistenciales y no asistenciales, clientes, etc., lo que reducirá sustancialmente el consumo de papel.

Proveedores certificados en gestión ambiental*

En porcentaje



(*) Certificación ISO 14001

Apoyo a personas con discapacidad. El apoyo de Sanitas a las personas con discapacidad se ha reflejado también a través de las compras a Centros Especiales de Empleo, que en 2008 han supuesto 1,4 millones de euros.

Así, Sanitas Residencial ha contratado servicios de lavandería con empresas del grupo Flisa y del grupo Indusal. Además, ha incorporado como proveedor a Comercial Apunts, otro centro especial de empleo para la realización de trabajos de imprenta y servicios de mailings. Las transacciones efectuadas a través de los Centros Especiales de Empleo han supuesto un total de 472.215 euros.

Sanitas Seguros ha destinado 186.232 euros a la compra de servicios a través de estos centros. Ha contratado a FUCODA para la grabación y digitalización de datos.

Sanitas Hospitales cuenta con tiendas Galenas, gestionadas por personas con discapacidad, en los hospitales propios. Además, se ha contratado a SERTEL para la prestación de nuevos servicios de atención de llamadas y citaciones. En este caso, el volumen de transacciones realizadas a través de Centros Especiales de Empleo han superado los 727.777 euros.

Menos papel en 2009

Sanitas tiene el firme propósito de 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. Paralelamente, seguiremos con nuestra política de incorporar materiales respetuosos con el medio ambiente.

11. Sociedad: contribución al progreso social

- Principales cifras. Responsabilidad con nuestro entorno
- Compromiso con la salud de todos. Trabajamos por el bien común
 - Colaboramos con la sanidad pública
 - Sanitas con la discapacidad
 - Promoción de hábitos saludables
 - Compromiso con el medio ambiente
- Atentos a quienes más lo necesitan
- Apoyo a la investigación y la docencia. Impulso a la acción social y cultural
 - Fundación Sanitas
 - En nuestras residencias
 - En nuestros hospitales

Desde nuestra posición de empresa que contribuye activamente a la eficiencia del sistema sanitario del país, nos esforzamos por mejorar la salud del mañana, impulsando iniciativas orientadas a la investigación médica, a la formación y a la promoción de los hábitos saludables. Colaboramos con la sanidad pública para asegurar la calidad asistencial, y trabajamos en acciones solidarias mediante el voluntariado corporativo. Pero, también, apostamos por preservar el medio ambiente mediante edificios sostenibles, el ahorro energético y la no contaminación.

Nuestra contribución a la sociedad en datos



del gasto sanitario español lo asume Sanitas



millones de euros invertidos en el hospital público de Manises, que gestionaremos durante los próximos 15 años



plazas residenciales para mayores concertadas con las administraciones públicas



proveedor médico oficial del Equipo Paralímpico Español



mediante el uso de sistemas digitales



hemos reducido los residuos de radiodiagnóstico



centros de Sanitas Residencial en los que se han instalado sistemas de ahorro de agua

Principales cifras

En Sanitas estamos comprometidos con la sociedad en la que desarrollamos nuestra actividad. La compañía asume más del 1% del gasto sanitario público

Responsabilidad con nuestro entorno	2006	2007	2008
Impuestos (millones de euros)	26.7	69,5	38,7
Donaciones en metálico (miles de euros) (*)	380,4	516,4	530,0
Subvenciones recibidas (miles de euros) (*)	0	3.907	0
% de gasto sanitario público absorbido por Sanitas	1,2%	0,8-1%	1,1(**)
Plazas concertadas en residencias para mayores ofrecidas a las administraciones públicas	850	1.289	1.406

(*) Datos correspondientes a Sanitas Seguros

(**) Este porcentaje se calcula a partir del gasto de las CCAA (con presupuesto inicial de 58.989,5 millones de euros en 2008)

Sanitas, con el Pacto Mundial de la ONU

En junio de 2007 Sanitas firmó el convenio de colaboración para adherirse al Pacto Mundial de Naciones Unidas, cuyo fin es 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.

Esta iniciativa de compromiso ético de la ONU tiene como objetivo que entidades de todo el mundo apliquen, como parte integral de sus políticas estratégicas y de operaciones, principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Compromiso con la salud de todos. Trabajamos por el bien común

Compartimos con la administración pública la labor de velar por la salud de todos los ciudadanos y por el bienestar de nuestros mayores. Y nos esforzamos para seguir mejorando la accesibilidad y la integración social y laboral de las personas con discapacidad

Colaboramos con la sanidad pública

Es evidente que nuestra actividad económica, con la consiguiente generación de empleo y aportación de valor, supone un importante refuerzo para la cobertura de la demanda sanitaria española.

Sanitas ha absorbido en 2008, aproximadamente, el 1,1% del gasto sanitario del país. Esta cifra se obtiene a partir de los datos del Ministerio de Sanidad y Consumo, que estima en 58.989,5 millones de euros -alrededor de un 13% más que en 2007- la inversión realizada por las comunidades autónomas en la atención a la salud de los

ciudadanos. Este gasto, sumado al soportado por las compañías de seguros y dividido por el soportado por nuestra compañía, nos indica que Sanitas protege aproximadamente al 1,1% de la demanda sanitaria española, según los datos de UNESPA, FENIN y UCEAC.

El gasto sanitario va a seguir creciendo. Un estudio presupuestario de la Federación de Asociaciones para la Defensa de la Sanidad Pública estima que en 2009 las comunidades autónomas incrementarán en un 2,46%, como media, los gastos en atención sanitaria.

El Hospital de Manises, nuestro nuevo reto

Sanitas ha inaugurado en mayo de 2009 el Hospital de Manises*, el centro sanitario público de gestión privada que nace con el objetivo de atender las necesidades asistenciales de más de 147.000 personas de la provincia de Valencia. La concesión para la gestión del hospital es por 15 años, prorrogable por cinco más.

La inversión total superará los 137 millones de euros.

Una empresa conjunta participada por Ribera Salud (40%) y Sanitas (60%), ha sido la encargada de financiar la construcción del hospital público y de dotar de recursos materiales y humanos al centro. También será la responsable de gestionar, no sólo el hospital, sino también el área de salud denominada "L'Horta Manises", es decir, los veinte centros de salud de atención primaria adscritos a la misma. Para asegurar la atención, dispondremos de más de 1.000 profesionales.

Calidad

El Hospital de Manises es un edificio de 55.000 m² y 218 habitaciones individuales equipado con la tecnología más moderna, construido con criterios de accesibilidad para personas con discapacidad y de sostenibilidad medioambiental. Con el objetivo de poner al alcance del ciudadano una asistencia sanitaria de calidad, se ha implantado un exigente sistema de gestión para ofrecer a los pacientes los máximos niveles de calidad médicos asistenciales. El hospital aportará, además, un plus de comodidad a los pacientes: anillo radiológico, petición de citas online y recordatorio de citas vía SMS.

* Sanitas y Ribera Salud han constituido la empresa Especializada y Primaria L'Horta Manises para gestionar los recursos asistenciales públicos del hospital y los centros de atención primaria adscrita a su área de influencia, denominada L'Horta Manises

1.406 plazas de Sanitas Residencial son concertadas con la administración pública, una cifra que ampliará en casi el 10% el próximo año.

Estas magnitudes ponen de manifiesto el crecimiento paulatino del peso de la sanidad en el Producto Interior Bruto (PIB). Entre los años 2000 y 2004 el gasto ha aumentado en España a un ritmo medio anual del 3,1%. Si este ritmo se mantiene, la atención sanitaria representará más del 10% del PIB en 2012, según el estudio "La aportación del sector sanitario a la economía catalana", publicado por Caixa Catalunya.

En este contexto, merece especial mención la colaboración de Sanitas con la sanidad pública valenciana, concretada en la construcción del Hospital de Manises, que nuestra compañía gestionará junto a otros 20 centros de atención primaria de la zona, tras ganar la adjudicación del concurso convocado por la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana.

Sanitas Residencial también colabora con las administraciones públicas. En 2008, Sanitas Residencial ha puesto a disposición de las comunidades autónomas 1.406 plazas, lo que representa un incremento del 9,1% respecto a las concertadas en el año anterior. Esta colaboración se ha extendido a Cantabria, donde se han concertado camas de la residencia que Sanitas tiene en Santander. Además, Sanitas Residencial gestiona diversas residencias de mayores a través de concesiones de entidades públicas y privadas.

Es nuestro objetivo ampliar en 2009 el número de plazas ofrecidas a las administraciones públicas en un mínimo de 100.

Plazas concertadas de Sanitas Residencial ofrecidas a las administraciones públicas



Sanitas con la discapacidad

El Programa de Discapacidad de Sanitas es el reflejo de nuestro compromiso con las personas con discapacidad. Durante los últimos siete años, el programa, que involucra a todas las áreas de la compañía, ha avanzado dando respuesta a las necesidades de estos colectivos.

Uno de los avances más significativos de nuestro Programa fue la creación de Sanitas Accesible, un seguro para personas con lesión medular adquirida. Ello fue posible gracias a un acuerdo con ONCE y CERMI, para promover el estudio y el desarrollo de productos para personas con discapacidad.

En 2007, ampliamos la cobertura del producto Sanitas Accesible a las personas con síndrome de Down. Con este servicio, Sanitas ofrece todas las posibilidades del mejor seguro de salud, aceptando las patologías existentes que tengan su origen en el síndrome de Down. 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 concertado de la compañía. Además de cubrir el 100% de los gastos médicos, este seguro se complementa con otras prestaciones, como atención médica a domicilio a través de Sanitas 24 horas y segunda opinión médica.

La revista *Actualidad Económica*, premió en 2008 a Sanitas Accesible como una de las Mejores Ideas del Año por el respaldo que esta iniciativa supone para las personas con discapacidad.

Con el deporte de elite. También en 2008 hemos colaborado con la discapacidad como proveedor médico oficial del Equipo Paralímpico Español.

Desde la consulta en el Hospital Sanitas La Moraleja, se ha hecho el seguimiento médico a los más de 200 deportistas de elite desplazados a Beijing para competir en las que son ya consideradas las mejores parolimpiadas de la historia.

Siguiendo la filosofía de estos juegos "Dos Juegos, un mismo esplendor", Sanitas ha trabajado para ofrecer a sus deportistas la mejor cobertura médica posible, adicional a la ofrecida por el Gobierno chino en el Hospital de la Villa Paralímpica. Sanitas dotó al servicio médico de los medicamentos y materiales sanitarios necesarios (botiquines, mantas, batas, camillas, etc.) y estableció un sistema de emergencia, coordinado desde Madrid y Beijing, para la evacuación en avión medicalizado de aquellos deportistas que pudiesen necesitar el traslado a centros hospitalarios no disponibles en la capital china. La experiencia ya está siendo estudiada por otros comités paralímpicos del continente para reproducirlo en sus respectivos países.

Todos los datos sobre la evolución médica del equipo nacional durante su estancia en las parolimpiadas serán publicados en la Memoria Médica de los Juegos, que ya están elaborando las doctoras del servicio médico del Equipo Paralímpico, bajo el patrocinio de Sanitas.

También, y en colaboración con Comité Paralímpico, la Fundación Sanitas ha publicado el libro "Más. Iguales y Mejores", en el que se recogen 13 historias llenas de superación personal, esfuerzo y, sobre todo, proezas deportivas protagonizadas por algunos de nuestros mejores deportistas paralímpicos.

A partir de ahora, la experiencia de Sanitas en este campo servirá para estudiar la ampliación de coberturas, especialidades y cuadro médico, en función de las necesidades específicas de nuestra elite paralímpica. Además, fomentaremos, junto con el Comité Paralímpico, la investigación en campos tan relevantes como el de la osteopatía, y colaboraremos con los colegios en la organización de seminarios de marcado carácter didáctico, basados en la superación personal, igualdad y deporte.

Por su parte, la Fundación Sanitas y la Fundación Telefónica han presentado un estudio sobre Legislación, Políticas y Prácticas desarrolladas en Europa sobre la accesibilidad al sistema sanitario, una investigación pionera en la que se analiza la legislación y los nuevos enfoques

desarrollados en el ámbito sanitario europeo y su posible adopción en España. La edición de este estudio, se completará con la edición de una Guía de Buenas Prácticas en el acceso al sistema sanitario de las personas con discapacidad en el sector sanitario español.

Se está trabajando en la creación de un website dedicado a facilitar información sobre discapacidad y salud.

Igualmente, promoveremos la creación de un Instituto de Deporte Inclusivo, que fomente la investigación sobre los beneficios de la práctica del deporte en la discapacidad y, además, anime a las personas con discapacidad a iniciarse en alguno de ellos.

Accesibilidad y trabajo para todos. Es nuestro objetivo también continuar avanzando en la mejora de la accesibilidad y seguir ofreciendo nuestra colaboración para la integración laboral de las personas con discapacidad.

Respecto a la accesibilidad, hemos trabajado, junto con Vía Libre, sobre *Cómo crear un centro accesible: Guía de diseño*, y continuamos asegurando el cumplimiento del Plan de Accesibilidad en todos nuestros centros asistenciales.

El próximo año seguiremos adaptando las pautas de accesibilidad establecidas por el W3C, para asegurarnos que las principales áreas de la web corporativa de Sanitas sean accesibles a todos los públicos. 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 al sello de accesibilidad con homologación europea, Euracert.

Por lo que respecta a la integración laboral, en 2008 la compañía ha incrementado el empleo directo de personas con discapacidad y ha impulsado la creación de empleo indirecto a través de la contratación de bienes y servicios a centros especiales de empleo, por valor de más de 1,3 millones de euros.

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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 y lucha contra el dopaje, y todo lo referente a las clasificaciones médico-funcionales para la competición paralímpica.
2008	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ha presentado 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 <i>Cómo crear un centro médico accesible: Guía de diseño</i>. • El Programa de Discapacidad de Sanitas ha sido premiado en el II CSR Market Place, que organiza Forética, por su capacidad para integrar la responsabilidad social empresarial en la gestión.

Sanitas ha sido la primera compañía española en desarrollar e impartir cursos de educación sanitaria a sus pacientes, a través de su Programa Paciente Activo

Promoción de hábitos saludables

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. Entre los portales especializados que Sanitas patrocina, destacan los siguientes:

www.tuotromedico.com. Es una web líder en información médica en castellano. En 2008, ha sido visitada por una media de 932.000 usuarios únicos al mes.

www.bebesymas.com. Es un blog de referencia en información sobre maternidad. En 2008, su primer año de andadura, ha sido visitado por una media de 812.000 usuarios únicos al mes.

www.quedarmeembarazada.com. Este agregador de noticias ofrece información a aquellas parejas que quieren tener un bebé. Ha tenido un total de 10.200 visitas.

Otras iniciativas destacables son los programas puestos en marcha por la Dirección Médica de Sanitas, destinados a fomentar el autocuidado de los pacientes y de aprendizaje para el cuidado infantil.

Educación a pacientes. Sanitas marcó un hito al ser la primera compañía en España en desarrollar e impartir cursos de educación a pacientes a través de su Programa Paciente Activo (PPA), que tuvo gran aceptación por los clientes. Estas actividades están enfocadas a fomentar y desarrollar el autocuidado de los pacientes en su enfermedad y, de esta forma, mejorar su calidad de vida. Durante 2009 estos programas se extenderán a todo el país.

Plan de Salud Materno Infantil. Con el fin de ayudar y asesorar a las personas que toman la decisión de tener un hijo, Sanitas pone a su disposición un programa con el que recibirán la atención y asistencia necesaria para que puedan dar, con toda confianza y seguridad, sus primeros pasos como padres. Este programa se desarrolla en tres ciudades: Madrid (Milenium Centro Médico Costa Rica), Valencia (Milenium Centro Médico Valencia) y Sevilla (Milenium Centro Médico La Buhaira). El plan consta de

varias fases, que van desde el seguimiento del embarazo, un curso de preparación al parto, pruebas en los primeros días de vida del bebé, hasta una "Escuela de Padres", donde se les enseña a los nuevos padres a conocer el desarrollo de su hijo durante el primer año de vida.

Plan Integral de Atención Cardiovascular (PIAC). Está destinado a tratar patologías de origen cardíaco. Un plan presencial y a distancia que integra la asistencia a talleres periódicos donde los pacientes comparten sus experiencias y reciben pautas y consejos para su día a día y una actualización de contenidos a través de nuestra página web.

Los planes de salud personalizados, una iniciativa pionera en la sanidad privada

Aportamos valor a la sociedad a través de una política de promoción de los hábitos de salud entre los ciudadanos y, específicamente, entre nuestros clientes. Precisamente para ellos se ha creado el Plan de Salud Personalizado, en el que participan, desde su lanzamiento a finales de 2007, más de 16.000 personas y que constituye la primera iniciativa de este tipo que se desarrolla en la sanidad privada. A través de un cuestionario sobre sus 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 los PIXI (Printing Innovation with Xerox Imaging) Awards como una de las mejores acciones de marketing directo del año a nivel mundial.

Compromiso con el medio ambiente

Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de nuestras actividades en el entorno. Y en estos ámbitos, Sanitas ha puesto en marcha un importante número de acciones

Nuestros edificios, sostenibles. Una de las prioridades medioambientales de Sanitas ha sido y sigue siendo la construcción de edificios sostenibles. Nuestra sede central, el edificio del Hospital Sanitas La Moraleja, la ampliación del Hospital Sanitas La Zarzuela, Milenium Centro Médico Costa Rica, Milenium Balmes o Milenium Robresa son algunos ejemplos de nuestras actuaciones en este campo.

En el caso de nuestra sede central, los materiales utilizados en la edificación, basados en sistemas prefabricados, son no contaminantes, reutilizables y de fácil demolición. Además, su diseño permite el aprovechamiento energético de elementos naturales como la lluvia, el frío, el calor o el sol.

El edificio dispone, además, de una instalación de paneles solares con una capacidad de 35 KW. La electricidad producida por estos sistemas ascendió 36.600 Kwh. Generar esta electricidad a partir de combustibles fósiles hubiese supuesto la emisión a la atmósfera de 38,5 toneladas de CO₂ y 107,9 kilos de SO (monóxido de azufre).

Nuestro objetivo en un futuro próximo es la implantación de un sistema de gestión de mantenimiento para la integración de reportes de incidencia, mejorando los canales de información e integrando a su vez la gestión de los suministros de los inmuebles para su optimización. El modelo se irá ampliando progresivamente en otros inmuebles, para tratar de reducir al máximo su impacto directo en el entorno.

Dentro de este apartado, Sanitas ha firmado un acuerdo con la empresa KL Consulting para tratar de mejorar el rendimiento del consumo en nuestras instalaciones mediante equipos que eviten pérdidas de energía reactiva.

Hospitales y centros, certificados. En lo que se refiere a los hospitales, Sanitas utiliza criterios similares. Un ejemplo claro es el vanguardista edificio del Hospital Sanitas La Moraleja, inaugurado en 2005, construido según criterios de sostenibilidad y que tiene un bajo consumo energético. También la ampliación llevada a cabo en el Hospital Sanitas La Zarzuela se ha hecho siguiendo los más avanzados criterios medioambientales.

En 2009 está previsto empezar a trabajar en la gestión por procesos, para conseguir la Certificación ISO 9001:2000 en tres unidades específicas de ambos hospitales (urgencias, farmacia y gestión de almacén).

Por lo que se refiere a los centros multiespecialidad, Milenium Centro Médico Costa Rica, Milenium Blames, Milenium Robresa, Milenium Las Rozas, Milenium Centro Conde Duque, Milenium Centros Salud de la Mujer y Milenium Nicasio Gallego cuentan actualmente con la certificación de Gestión Medioambiental ISO 14.001. Para obtenerla, se exige 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

Nuestro objetivo es que, en un plazo de tres años, tengan la certificación todos los centros. Ya en 2009 se ampliará el alcance del sistema y la certificación a Milenium Iradier, Milenium Valencia, Milenium Murcia, Milenium Artaza, Milenium La Buhaira y Milenium Córdoba.

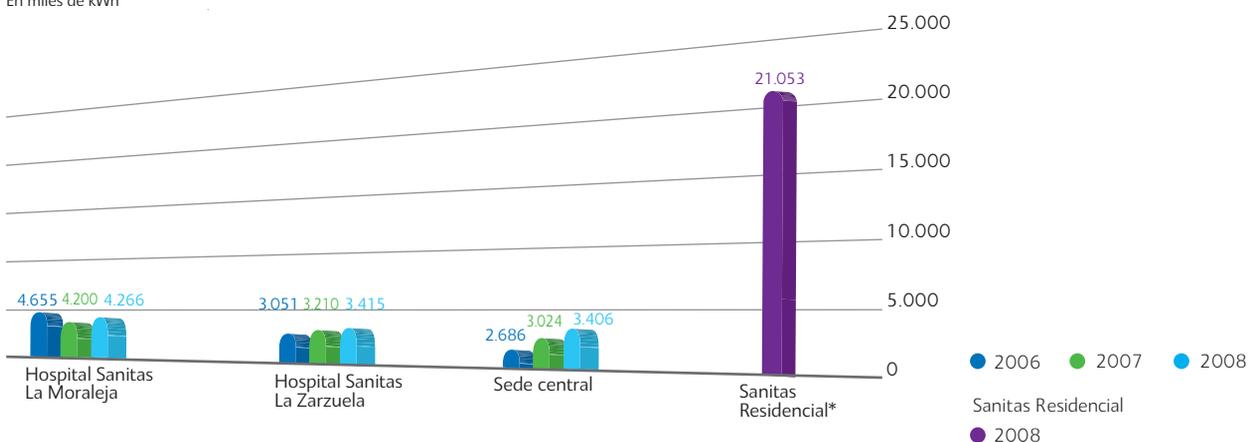
Pero, además de la certificación, en 2008 se han realizado importantes esfuerzos en todos nuestros hospitales y centros médicos, dirigidos a:

- No incrementar el consumo de papel, implementando la historia clínica electrónica y los sistemas digitales.
- Reducir la producción de residuos de radiodiagnóstico.
- Optimizar la gestión de residuos en los hospitales, centros multiespecialidad y centros dentales, por medio de visitas periódicas realizadas por técnicos cualificados y estudiantes de Ciencias Ambientales.
- Sustituir al menos el 50% de los actuales termómetros que contienen mercurio, por otros dispositivos que no contienen esta sustancia nociva para la salud y el medio ambiente.

Centros dentales con gestión ambiental. La certificación alcanza también a los centros dentales de Sanitas. Actualmente cuentan con un Sistema de Gestión ambiental implantado y certificado según los requisitos ISO 14.001 Milenium Dental Centro Pozuelo de Alarcón, Milenium Dental Centro Sanchinarro, Milenium Dental Las Rozas y Milenium Dental Balmes. En 2009, se ampliará el alcance a Milenium Dental Iradier, Milenium Dental Mediterráneo, Milenium Dental Colombia y Milenium Dental Isaac Peral.

Consumo de electricidad

En miles de kWh



* No hay datos disponibles del consumo de Sanitas Residencial durante los años 2006 y 2007

Consumo energético. Junto a la configuración de nuestros edificios, en Sanitas ponemos los medios para lograr un consumo energético más eficiente, con la consiguiente reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. Entre otras medidas, hemos instalado:

- Paneles solares en el Hospital Sanitas La Moraleja para el sistema de agua caliente sanitaria.
- Interruptores de sensor táctil para las luces de los aseos públicos.
- Luces de bajo consumo, empleadas en todos los centros de nueva apertura y en las zonas de ampliación del Hospital Sanitas La Zarzuela.

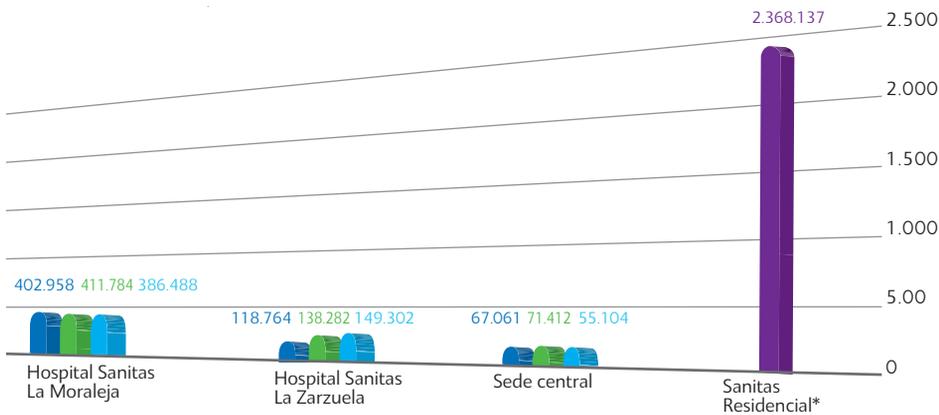
Por lo que respecta a Sanitas Residencial, durante 2008 se han puesto en marcha sistemas de placas solares para el calentamiento de agua en las residencias Sagrada Familia y Les Corts de Barcelona. Asimismo, se han realizado obras de mejora del aislamiento térmico en 4 residencias y mejoras de rendimiento en los sistemas eléctricos de Puerta de Hierro, mediante la instalación de baterías de condensadores.

Emisiones. Controlamos la emisión de sustancias que podrían afectar a la capa de ozono. 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, de forma que no llevan gases y no dañan la capa de ozono. En el Hospital Sanitas La Zarzuela se están cambiando los equipos con R-22, aprovechando los trabajos de reforma y ampliación.

Consumo de gas natural

En metros cúbicos



● 2006 ● 2007 ● 2008

Sanitas Residencial

● 2008

* A lo largo de 2008 se ha iniciado el seguimiento de los consumos de gas natural (m3). El dato obtenido es el sumatorio de las proyecciones anuales de los consumos disponibles de cada uno de los centros.

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.

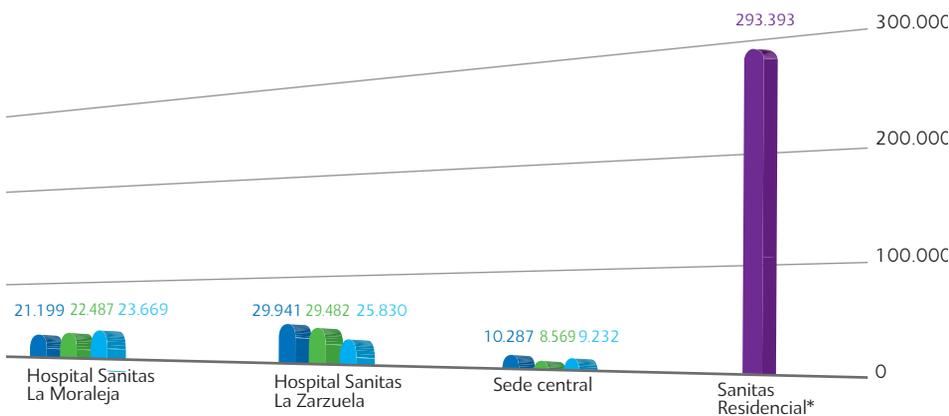
Por lo que se refiere a los hospitales y centros propios, los resultados de los indicadores de 2008 muestran la eficacia de las medidas de ahorro de agua. La eliminación de las torres de refrigeración en Milenium Centro Médico Balmes ha permitido reducir en un 75% el consumo de agua del centro. En 2009, se aplicará la misma medida en el Hospital Sanitas La Zarzuela, aprovechando las obras de ampliación.

El Hospital Sanitas La Zarzuela y el Hospital Sanitas La Moraleja presentarán en 2009 ante el Ayuntamiento de Madrid el Plan de Ahorro y Uso de Gestión del Agua, con un período de vigencia de 4 años, y con el que se prevé reducir el consumo de forma paulatina utilizando las mejores tecnologías disponibles

Por lo que respecta a las residencias, durante 2008 se han instalado sistemas de ahorro de agua en 23 centros de la red de Sanitas Residencial, con una inversión total de 29.672 euros.

Consumo de agua

En metros cúbicos



● 2006 ● 2007 ● 2008

Sanitas Residencial
● 2008

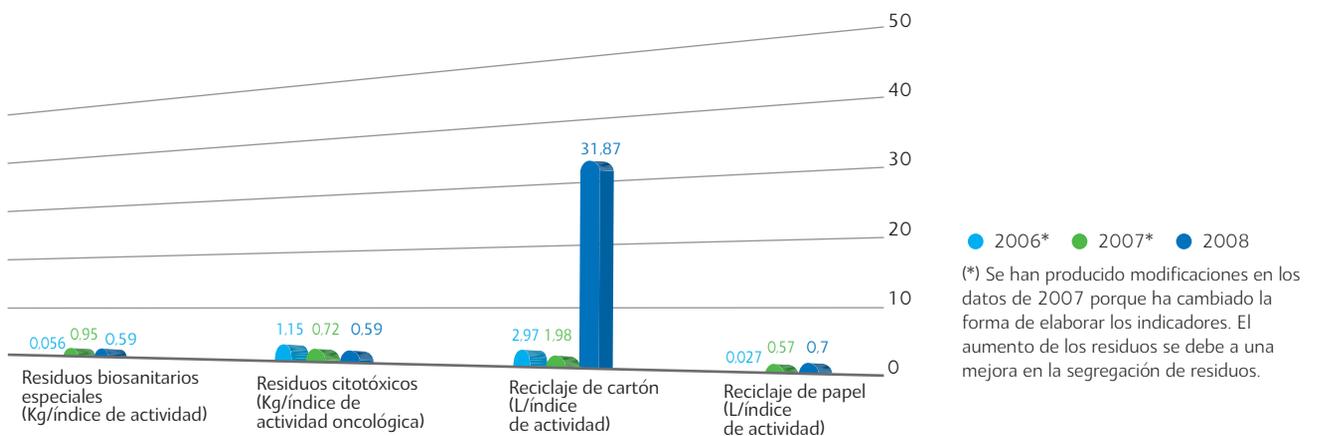
* No hay datos disponibles del consumo de Sanitas Residencial durante los años 2006 y 2007.

Residuos. Sanitas es consciente de que su actividad puede suscitar otras inquietudes, como el peligro de las radiaciones de los equipos o los posibles contagios por una deficiente gestión de los residuos hospitalarios. Frente a estas preocupaciones, la compañía mantiene una escrupulosa política de reducción de riesgos.

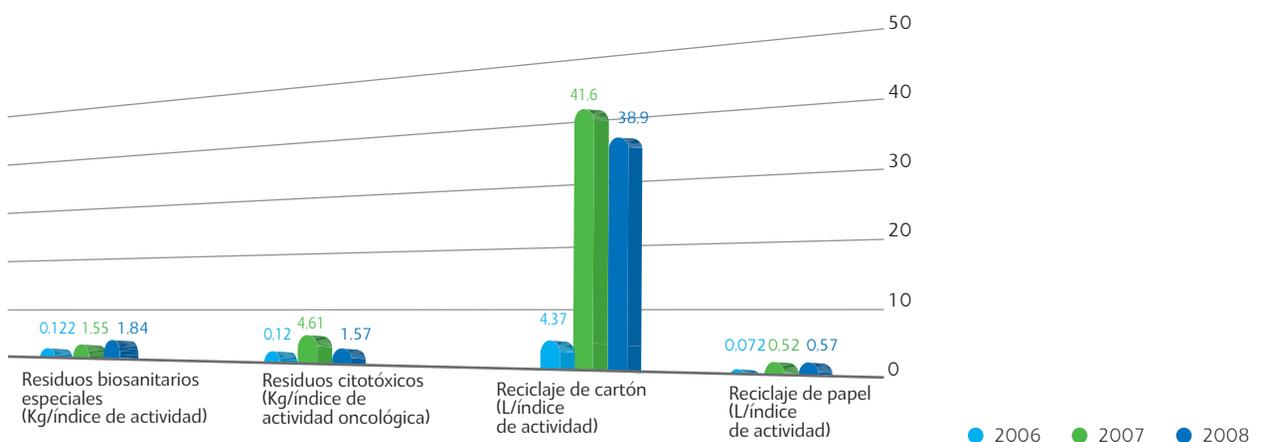
Por otra parte, Sanitas Residencial Txindoki participa en el programa de reducción de residuos por compostaje, puesto en marcha por Diputación Foral de Gipuzkoa, con el objetivo de tratar 60.000 toneladas de residuos orgánicos.

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

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



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



Formación. En 2008 se han realizado jornadas de formación en diferentes turnos. Se ha visitado al personal de Sanitas Hospitales en sus puestos de trabajo durante un periodo de entre treinta minutos y hora y media, en función del perfil. La formación se ha impartido en el centro dental Balmes y en centro dental Las Rozas, así como para el personal de las oficinas centrales que no habían recibido formación con anterioridad.

Sanitas Hospitales edita mensualmente un Boletín Ambiental y mantiene en la intranet noticias relacionadas con el medio ambiente.

Reducimos los residuos radiológicos

Hemos conseguido reducir en un 5% la producción de residuos de radiodiagnóstico. Para lograrlo, hemos ampliado los 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 medio y que requieren de una gestión específica. La digitalización que antes alcanzaba a

nuestros dos hospitales propios y al Centro Milenium Balmes, se ha extendido también a Milenium Centro de Salud de la Mujer y Milenium Robresa. 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.

Atentos a quienes más lo necesitan

Nuestro compromiso con la sociedad es solidario. Colaboramos con diferentes entidades en actividades de apoyo a diversos colectivos e impulsamos un programa de voluntariado corporativo

Nuestro voluntariado

Contamos con un amplio programa de voluntariado corporativo, en el que participan los empleados de Sanitas Seguros, Sanitas Hospitales y Sanitas Residencial.

Las actividades desarrolladas en 2008 fueron las siguientes:

- **Parque de Atracciones de Madrid.** Visita al parque, organizada con la Federación Síndrome de Down de Madrid (FSDM), acompañando a chavales de 14 a 20 años.
- **Multiaventura en la Comunidad de Madrid.** Organizado con la Fundación Síndrome de Down (FSDM), niños de entre 9 y 14 años disfrutaron en San Martín de Valdeiglesias (Madrid) de un albergue rural y de actividades como tiro con arco, tirolina, escalada, rápel y otros juegos de animación.
- **Campaña de ayuda a las víctimas del ciclón Nargis.** En colaboración con Médicos sin Fronteras, se recaudaron fondos para ayudar a Myanmar (la antigua Birmania), sacudida por un terrible ciclón. Sanitas duplicó los importes recaudados por los empleados.
- **Vías Verdes- Ruta Ojos Verdes en la Comunidad Valenciana.** Sanitas organizó con la Fundación También una actividad de ciclismo adaptado para la integración social de personas con algún tipo de discapacidad física, psíquica y/o sensorial. Se llevó a cabo en Segorbe, a través de la vía verde, entre Jérica y Torres-Torres (Castellón).
- **Vías Verdes- Ruta El Carrilet en Cataluña.** A través de la Fundación También, tuvimos la oportunidad de compartir una jornada deportiva con personas con discapacidad, disfrutando de una ruta de senderismo y ciclismo adaptado.
- **Ruta Xacobeá en Galicia.** Esta actividad se realizó de nuevo, con la Fundación También. Los empleados de varias comunidades tuvieron la oportunidad de compartir unas jornadas de ocio con personas con discapacidad de Madrid y de Galicia en un tramo del Camino de Santiago. La ruta se hizo sólo en bicicleta. Los empleados asistieron con familiares y amigos.
- **Charla para familias con problemas de integración social.** Actividad llevada a cabo con la Fundación ABD de Madrid para mejorar la calidad de vida de la infancia, inmigrantes, drogodependientes, jóvenes, enfermos crónicos, mayores, mujeres y familias en general. La charla, titulada "Cómo mejorar la calidad de vida de las familias", se impartió en uno de los centros de ayuda a las familias (CAF) de Madrid.
- **Visita al zoo en Madrid.** Actividad llevada a cabo con la Fundación Síndrome de Down de Madrid (FSDM), acompañando a chicos de entre 10 y 14 años.
- **Día de ocio - Torneo de Golf en Madrid.** Torneo de minigolf con chicos de entre 10 y 14 años en el Parque de Ocio Xanadú de Madrid, organizada con la Fundación Síndrome de Down.
- **Visitas al Hogar Teseo en Madrid.** Se organizó esta actividad para ayudar a 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. Con la donación de móviles usados, los ingresos generados por la reutilización de los móviles 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, al promover su reutilización y reciclado, se favorece la conservación del medio ambiente.

Acciones solidarias en Sanitas Residencial

Sanitas Residencial ha llevado a cabo un buen número de actividades solidarias en varios puntos de España y, en algunas de ellas ha invitado a participar a los residentes.

- Mercadillo benéfico, en el que se han vendido pulseras, collares, posavasos, figuras... realizados por los residentes. El dinero recaudado se ha entregado a la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de A Coruña (AFACO).
- Colaboración con la Asociación de Enfermos de Cáncer de Vigo, mediante un programa de fisioterapia de rehabilitación para afectados por esta enfermedad.
- Colaboración con la Fundación África, en solidaridad con los desfavorecidos del continente, mediante la realización de conferencias celebradas en Sanitas Residencial La Moraleja.
- Sanitas Residencial Borges Blanques (Lérida) ha realizado un mercadillo solidario en el que los residentes han vendido trabajos manuales. La recaudación se ha destinado a la Cruz Roja.

- Colaboración con centros educativos para impulsar la relación intergeneracional. Por ejemplo con el Colegio Internacional Europa y la Escola Santa Isabel; CEIP. La Residencia Iradier, de Barcelona, también tiene un convenio con Daumar, centro educativo de extraescolares y tiempo libre, de forma que sus alumnos participan en actividades (lectura de libros, acompañamiento, conversación, etc.) con los residentes.
- Del mismo modo, alumnos de la Escuela Juan XXIII de Les Borges Blanques (Lérida) visitan y colaboran con la Residencia Les Garrigues.

Para 2009, la residencia Loramendi, en Vizcaya, ya ha establecido un acuerdo con la entidad sin ánimo de lucro SARTU y la Asociación Gaztaroa para colaborar en el programa 'Incorpora' de la Obra Social de la Caixa, que ambas gestionan en la provincia. La finalidad de estas actuaciones será incorporar personas con riesgo de exclusión al mundo laboral y promover la responsabilidad social empresarial.

Sanitas, con la ayuda de sus clientes, intensificó sus acciones solidarias con el envío de alimentos terapéuticos a Etiopía y de libros a los niños de América Latina.

Campañas de Navidad

Caravana Solidaria. Sanitas ha conseguido en Navidad reunir casi 14.000 libros para ser distribuidos, a través de la ONG Interlibros, entre bibliotecas y escuelas de América Latina.

La iniciativa, similar a la realizada en 2007, comenzó con el envío de una felicitación navideña a los clientes de Madrid, en la que se les invitaba a participar, en esta ocasión, en la recogida de libros, que deberían depositarse en 9 de nuestros centros médicos propios. Para agradecer la solidaridad de nuestros clientes, sorteamos 25 plazas para la participación en la carroza de Sanitas durante la Cabalgata de los Reyes Magos celebrada en la capital.

Un euro de la nómina para proyectos solidarios

A lo largo de 2009, Sanitas implantará un programa de microdonaciones, denominado "Tú Dispones". Se trata de un programa de voluntariado a través del cual los empleados pueden donar un 1 euro de su nómina mensual. Su donación les permitirá 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. Cada 3 meses se informará en las Intranets sobre los proyectos en los que podemos participar, para conocer las preferencias de los empleados.

Ayuda a Etiopía. Sanitas también ha extendido en Navidad su invitación a la solidaridad a sus clientes del resto del país. A través de nuestra felicitación navideña, les hemos ofrecido la posibilidad de colaborar en un proyecto que Médicos sin Fronteras está llevando a cabo en Etiopía: ofrecer alimentos terapéuticos, capaces de mejorar el estado nutricional de un niño en tan sólo 6 semanas.

Otras campañas solidarias. También hemos colaborado con la Fundación Valora en la gestión de stocks, mediante el envío de materiales de Sanitas que, a raíz del cambio de nuestro logo, habían quedado obsoletos. Valora ha canalizado estos materiales hacia fundaciones que pueden obtener algún beneficio de los mismos, como son Club Deportivo El Árbol, Consignas Solidarias y APADIS.

De cara a 2009, pretendemos ampliar las acciones de donación de equipamiento médico y material fungible a asociaciones, fundaciones, y ONGs que lo requieran. De esta forma conseguiremos que lo que, en principio es un residuo, pase a convertirse en un bien útil.

Por su parte, el Hospital Sanitas La Zarzuela ha desarrollado dos proyectos de dotación de material asistencial (reciclado) y clínico para sendos hospitales en Angola y Honduras, a través de las ONGs Fundación MANTYOOX y Fundación KALIMEDES. Asimismo, se han desarrollado otros dos proyectos de donación de diferentes materiales con la asociación ADAMPI y la Asociación de Parkinson de Alcorcón, ya en ámbito nacional.

Apoyo a la investigación y a la generación de conocimiento. Impulso a la acción social y cultural

La Fundación Sanitas promueve una amplia labor de investigación, formación y promoción del conocimiento en el ámbito sanitario, una labor en la que también trabajan Sanitas Hospitales y Sanitas Residencial

Fundación Sanitas

La Fundación Sanitas trabaja para fomentar la investigación y la generación de conocimiento en el ámbito social y médico, siempre en relación con la salud y la calidad de vida.

Desde 1996, nuestra actividad está centrada en cuatro áreas principales:

Investigación. La Fundación Sanitas desarrolla y financia estudios de investigación sobre áreas prioritarias como la discapacidad y la dependencia, el impacto de las nuevas tecnologías en el sector sanitario, y la educación en salud. Durante 2008 se han desarrollado, dentro de este capítulo, las siguientes iniciativas:

- **Discapacidad y salud:** Investigación sobre el acceso al sistema sanitario para las personas con discapacidad. La Fundación Sanitas y Telefónica han presentado un estudio cuyo objetivo era detectar y analizar la normativa, las buenas prácticas y los nuevos enfoques desarrollados en el ámbito sanitario europeo con respecto al acceso de las personas con discapacidad, para su posible adopción en España. Medidas todas ellas dirigidas a promocionar la igualdad de oportunidades, la plena autonomía, la no exclusión, la participación en la toma de decisiones y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y de sus familias.

El informe fue elaborado por la consultora de servicios sociales Alter Civites, y contó con la colaboración de más de 200 entidades y organizaciones públicas y privadas de toda España, así como de varios países de la Unión Europea, como Reino Unido, Irlanda, Francia, Alemania, Holanda y Suecia.

Además, ambas compañías han colaborado con CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad) y Fundación ONCE para la elaboración y presentación pública de este proyecto, sumando fuerzas e intereses.

La investigación desarrollada pone de relieve los importantes retos que nuestro país tiene que afrontar para situarse al nivel de las políticas y actuaciones que se promueven en Europa y en otros países de nuestro entorno. Así, el estudio recoge propuestas y recomendaciones generales, destinadas a promocionar la igualdad de oportunidades, la plena autonomía, la no exclusión, la participación en la toma de decisiones y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y de sus familias.

En relación con los diversos ámbitos objeto de análisis, la investigación promovida por Telefónica y Fundación Sanitas recoge las siguientes propuestas y recomendaciones generales:

1. Promoción de la salud y prevención de la discapacidad.
 2. Accesibilidad de los sistemas sanitarios.
 3. Igualdad de oportunidades.
 4. Uso de las nuevas tecnologías de la comunicación e información.
 5. Participación en la toma de decisiones e inclusión.
 6. Servicios sociales y socio-sanitarios y promoción de la autonomía personal.
- **Nuevas tecnologías y salud:** Informe Cátedra Sanitas sobre las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Sistema Español de Salud

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 I Jornada sobre E-salud, en la Universidad Politécnica de Madrid.

La jornada fue un debate abierto sobre cómo las tecnologías de la información y las comunicaciones están revolucionando la forma de entender la salud no sólo de los pacientes sino también de los profesionales y las empresas del sector.

En ella se presentó el "I Informe anual sobre las tecnologías de la información y las comunicaciones en el Sistema Español de Salud", como resultado del trabajo de investigación de la cátedra y el grupo de expertos que forma parte de este observatorio.

El informe revela que, en España, la implantación de las nuevas tecnologías en el campo de la salud y la sanidad aún supone un reto significativo y demanda importantes esfuerzos económicos y humanos, sobre todo por parte de los especialistas médicos, para terminar por convertirse en una realidad cotidiana en la vida de todos los ciudadanos. Este informe estima que el gasto en tecnologías de la información para el sector de la salud en Europa habrá aumentado un 40% en cinco años.

La Salud 2.0. fue la protagonista de la jornada, a través de la presencia de expertos españoles e internacionales, como Alejandro Jadad, director del Centre for Global eHealth Innovation, y José María García, director de la División Multi-Sector de Google España. Una de sus conclusiones principales es que el médico debe plantearse el papel que va a jugar en el sistema sanitario del siglo XXI y apostar por las nuevas tecnologías. El interés creciente de los pacientes por Internet y las redes sociales como fuente de información enfrenta al resto de actores del sistema sanitario a un cambio en la manera de entender la salud y la relación médico-paciente.

- **Investigación clínica:** la Fundación Sanitas apuesta por la investigación y la generación de conocimiento, mediante la financiación de proyectos de investigación clínica en los hospitales y clínicas propias del Grupo Sanitas. En 2008, el equipo de Anestesia del Hospital Sanitas La Moraleja ha participado en el estudio de investigación "Assessment for Defining Variability in Anesthesia through Novel Clinical EEG", una evaluación multi-centro sobre la variabilidad fisiológica de medidas para la vigilancia de las respuestas a la estimulación intraoperatoria y el dolor postoperatorio.

Más. Iguales y Mejores, el valor de la superación

Fruto del compromiso del Grupo Sanitas con la discapacidad y el deporte, la Fundación Sanitas ha editado, con el apoyo del Comité Paralímpico Español, el libro "Más. Iguales y Mejores", como reconocimiento al esfuerzo de superación realizado por los componentes del equipo paralímpico español.

A través de las imágenes de la fotógrafa María Primo de Rivera y de las palabras del periodista deportivo y ex deportista de alta competición Salvador Martín Mateos, "Más. Iguales y Mejores" realiza un recorrido por trece historias de superación personal, esfuerzo y, sobre todo, proezas deportivas, protagonizadas por algunos de los mejores deportistas que integran el equipo. Entre sus protagonistas se encuentran los nadadores Enhamed Enhamed y Teresa Perales, que en los Juegos Paralímpicos de Pekín se alzaron con 4 y 5 medallas respectivamente, el ciclista Roberto Alcaide (2 metales) y la judoka Marta Arce (1 medalla)

Con este libro, se reconoce el valor de todos nuestros paralímpicos, que fueron capaces de cambiar sus vidas a través del deporte.



El Premio MIR reconoce el talento entre los jóvenes médicos en España.

Formación: a través de premios y becas, la Fundación apuesta por la excelencia en la formación de los jóvenes médicos.

- **Premio Sanitas al MIR del año:** el doctor Miguel Marcos Martín, especialista en Medicina Interna del Hospital Universitario de Salamanca, fue galardonado con el XII Premio Sanitas al Mejor Médico Interno Residente del año por la Fundación Sanitas.

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 Consumo, del Ministerio de Ciencia e Innovación, del Consejo Nacional de Especialidades Médicas y de la Fundación Sanitas.

Además se concedieron dos accésit a los doctores José Manuel Rojo, especialista en Traumatología del Hospital Universitario La Paz de Madrid, y Juan Carlos Mesa, especialista en Oftalmología del Hospital Universitari Bellvitge, de L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona).

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, Discapacidad, etc., junto con la edición de publicaciones sobre gestión sanitaria, envejecimiento y dependencia, bioética, biomedicina son las principales actividades de difusión del conocimiento.

- **Programa Biomed:** en colaboración con la Fundación Garrigues, el Programa Biomed continuó difundiendo los avances científicos 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. Las Jornadas permiten suscitar visiones y opiniones procedentes de diversos enfoques, de forma práctica y participativa. En 2008, las jornadas Biomed se centraron en las siguientes temáticas:

Ley de Investigación Biomédica: expertos jurídicos y científicos analizaron y debatieron los principales retos e interrogantes que plantea la Ley 14/2007 sobre Investigación Biomédica, así como su incidencia en la actividad investigadora y sanitaria.

Nanotecnología y nanociencia: se promovió el debate público sobre las implicaciones ambientales, éticas, económicas, y sociales de la nanotecnología, y específicamente la nanociencia, en un contexto creciente donde se cruzan expectativas y realidades de lo que podría ser una revolución en ciernes en el mundo de la salud.

- **Cursos de verano:** en 2008, la Fundación Sanitas ha participado activamente en dos cursos de verano sobre responsabilidad social:

1. "Información, formación, desinformación. Los medios de comunicación que demanda la sociedad": Organizado con Servimedia, junto con la Universidad Complutense de Madrid (El Escorial), el curso contó con excelentes profesionales cuyas aportaciones permitieron el análisis de la actual oferta informativa de prensa, radio y televisión en relación con las demandas de los ciudadanos y de las nuevas realidades de la sociedad del siglo XXI.

2. RSE: la respuesta empresarial al reto de la sostenibilidad": Organizado por Forética junto con la Universidad de Granada, el seminario fue un punto de encuentro para conocer y debatir sobre las tendencias nacionales e internacionales en responsabilidad corporativa, mediante la aportación del mundo universitario, las empresas y las organizaciones líderes en RSE.

Acción social: la Fundación canaliza una parte de la acción social del Grupo Sanitas, destacando el área de apoyo al avance de las personas con discapacidad (Fundación Integra, Equipo Paralímpico Español, etc.) y del avance científico.

- **Más. Iguales y Mejores:** Fundación Sanitas ha editado el libro "Más. Iguales y Mejores", con el apoyo del Comité Paralímpico Español. El libro reconoce el valor de todos nuestros paralímpicos, que fueron capaces de cambiar sus vidas a través del deporte.
- **Premio de la Asociación Nacional de Informadores de la Salud (ANIS)** La Fundación Sanitas participó en la entrega del Premio de la Asociación Nacional de Informadores de la Salud (ANIS). El ganador de la primera edición fue el doctor Pedro Alonso, premio Príncipe de Asturias de Cooperación Internacional y codirector del Centro de Investigación de Salud de Manhíça, en Mozambique. El premio reconoce su contribución a la mejora de la salud en los países en desarrollo y, con ello, a la salud mundial, pero también su papel como gran comunicador. Gracias a su labor, las buenas noticias sobre la Medicina y la salud son difundidas por los grandes medios de comunicación.

En nuestras residencias

A través del área residencial también hemos impulsado la investigación y la formación en aquellos aspectos relacionados con nuestra actividad.

Así, durante 2008, la residencia Loramendi ha participado en el estudio sobre 'La importancia de la estimulación cognitiva en personas con demencia moderada'. El trabajo ha sido desarrollado por Universidad de Deusto, dentro del Master oficial Europeo de Gerontología que se imparte en sus aulas.

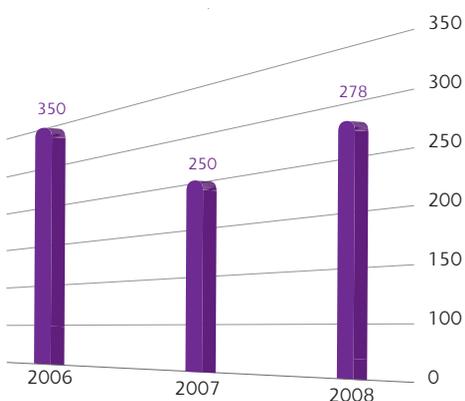
Igualmente, Sanitas Residencial ha prestado su colaboración en el módulo de Postgrado Universitario en Psicogerontología, que ha impartido la Universidad de Santiago de Compostela.

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.

Por otra parte, se ha colaborado con el FOREM en la realización de las prácticas organizadas para dos cursos de auxiliares de geriatría.

Además, los centros de La Coruña y Vigo han colaborado con las tres Universidades Gallegas al acoger a alumnos de prácticas de diferentes titulaciones.

Alumnos en prácticas en Sanitas Residencial



Hospitales: docencia e investigación

En Sanitas Hospitales existen conciertos de colaboración docente con escuelas de enfermería para la formación de alumnos. A lo largo de 2008 se han realizado diferentes cursos de actualización de conocimientos en diferentes especialidades: pediatría, ginecología, urgencias, ORL, anestesia, enfermería, oftalmología, dermatología, etc., englobados dentro del Programa Star al día.

Todos los profesionales médicos en régimen laboral disponen de un presupuesto anual que supera los 600 euros al año para autogestión de la formación continuada y disponen de un número de jornadas/año no asistenciales, destinadas exclusivamente a formación e investigación.

En 2009, esperamos obtener la acreditación hospitalaria para Formación MIR en Pediatría y Obstetricia y Ginecología para el Hospital La Zarzuela y el Hospital La Moraleja.

Nuestro compromiso con la transparencia

Este Informe Anual es un fiel reflejo del compromiso de Sanitas con la demanda de información de la sociedad. En esta línea, la dirección de Comunicación de la compañía informa de manera transparente a los medios de comunicación y por extensión, a la sociedad en general. De esta manera, en 2008 se realizaron 23 conferencias de prensa, un 35,3% más que el año anterior, se enviaron 7 notas de prensa al mes hasta alcanzar las 85 a final de año. Además en 2008, se han respondido a 135 entrevistas y peticiones de información de los medios de comunicación, frente a las 126 de 2007.

12. Índice de contenidos GRI



1. Estrategia y análisis

GRI	Descripción	Página
1.1	Declaración del CEO	4-5
1.2	Principales impactos, riesgos y oportunidades	32 (párrafo 1), 54 (párrafo 2), 73 (párrafo 1), 90 (párrafo 1), 98 (párrafo 1), 104 (párrafo 1)

2. Perfil de la organización

2.1	Nombre de la organización	12
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	19 (párrafo 1), 20, 23 (párrafo 1), 26 (párrafo 1), 29 (principales productos y servicios)
2.3	Estructura operativa	12-17 (reorganización del grupo, estructura societaria, organización y gobierno corporativo y comité de dirección de grupo)
2.4	Localización de la sede central	207
2.5	Número de los países en los que opera	3 (sección Alcance), 12-14
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	12, 15
2.7	Mercados (incluyendo desglose geográfico, sectores a los que abastece y tipos de clientes/beneficiarios)	14 (mapa), 20 (principales productos y servicios), 21 (mapa), 22 (tabla), 24 (mapa), 25 (tabla), 27 (mapa), 28 (tabla), 63 (gráfico 'Cartera por tipo de clientes')
2.8	Dimensiones incluyendo nº de empleados, ventas netas, capitalización total desglosada en términos de deuda y patrimonio neto, cantidad de productos o servicios prestados	19 (tabla), 23 (tabla), 26 (tabla), 29 (tabla)
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad.	12-13 (Reorganización del grupo), 65-67 (aperturas de nuevos de centros de Sanitas Hospitales), 80 (El Hospital Sanitas La Zarzuela estrena nuevas instalaciones)
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	34 (párrafo 4), 41 (párrafo 3), 60 (gráficos), 61 (gráficos), 71 (gráficos), 83 (párrafo 5), 108 (párrafo 8), 110 (punto 15), 111 (Sección 'Los planes de salud personalizados son una iniciativa pionera en la sanidad privada')

Parámetros de la memoria

GRI	Descripción	Página
Perfil		
3.1	Periodo cubierto	3 (sección Alcance)
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	3 (sección Alcance)
3.3	Periodicidad de publicación	3 (sección Alcance)
3.4	Punto de contacto	3 (sección persona de contacto)
Alcance y cobertura		
3.5	Proceso de definición del contenido	3 (sección Materialidad)
3.6	Cobertura (países, divisiones, filiales, etc.)	3 (sección Alcance)
3.7	Limitaciones de alcance o cobertura.	3 (sección Alcance), 19 (Empleados), 26 (Cuota de mercado), 45 (Gráfico 'Satisfacción de empleados de Grupo Sanitas'), 50 (Gráficos 'Índice de gravedad e Índice de frecuencia'), 92 (Índice de satisfacción de los médicos en programas de fidelización), 113 (gráfico), 114 (gráfico), 115 (gráfico)
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.	Sanitas no tiene negocios conjuntos con otras compañías
3.9	Técnicas de obtención de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y estimaciones aplicadas.	35 (productividad), 37 (gráfico), 46 (Nº total de horas de formación por categoría de empleados en Sanitas Hospitales), 49 (gráficos), 50 (gráficos), 75 (tabla), 86 (gráfico 'Índice de calidad de servicio de Sanitas Seguros'), 92 (tabla 'Colaboradores Médicos'), 93 (gráfico), 100 (tabla), 106 (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).	45 (se cambia el dato de índice de satisfacción de empleados de Grupo Sanitas), 116 (se cambia el dato de 2007 del índice de producción de residuos hospitalarios en el Hospital Sanitas La Moraleja)
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	126 - 135
Verificación		
3.13	Política y práctica en relación con la verificación externa	137

Gobernanza

GRI	Descripción	Página
Gobierno corporativo		
4.1	Estructura de gobierno de la organización	16, 17
4.2	Indicar si el presidente del Consejo de Administración es ejecutivo	16
4.3	Nº de consejeros independientes o no ejecutivos	16
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al Consejo de Administración	43, 44
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)	37 (párrafos del 1 al 4)
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el Consejo de Administración	31 (párrafo 1)
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.	Sanitas exige la máxima capacitación a los miembros de su máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización. No obstante, no existe un procedimiento interno definido para esta cuestión.
4.8	Misión, valores, códigos y principios desarrollados internamente para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	11
4.9	Procedimientos del Consejo de Administración para supervisar la identificación y gestión del comportamiento económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, a sí como la adhesión o cumplimiento de los estándares acordados	57
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	57
Compromisos con iniciativas externas a la organización		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado el principio de precaución..	29 (servicio de chequeos preventivos a clientes), 49-53 (salud y prevención de riesgos laborales), 57 (gestión de riesgos), 78 (Talleres para ayudar a controlar la enfermedad cardiovascular), 79 (programa de Atención Cardiovascular y Planes de Salud), 88 (párrafos 2 y 3), 111 (promoción de hábitos saludables)
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	39 (párrafo 1), 41 (Apoyamos a las personas en riesgo de exclusión social), 72 (Asociación Española de Anunciantes), 87 (ISMS Forum), 103 (Apoyo a las personas con discapacidad), 108 (Acuerdos con ONCE y CERMI), 109 (Colaboración con el Comité Paralímpico Español, colaboración con Vía Libre), 110 (tabla), 118 (Colaboración con la Federación Síndrome de Down de Madrid, Médicos sin Fronteras, Fundación También, Fundación ABD de Madrid, Fundación Mensajeros de la Paz), 119 (Colaboración con Cruz Roja, Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de A Coruña, Asociación de Enfermos de Cáncer de Vigo, Fundación África, Cruz Roja, colaboración con la Obra Social de La Caixa), 120 (Colaboración con Interlibros, Médicos sin Fronteras, Club Deportivo El Árbol, Consignas Solidarias y APADIS), 121 (Colaboración con Telefónica, CERMI y Fundación ONCE), 123 (Colaboración con Fundación Garrigues), 125 (párrafo 2, Universidad de Deusto)

GRI	Descripción	Página
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece y/o entes a las que apoya....	31 (Principales asociaciones a las que pertenece Sanitas), 39 (Red de Empresas por la Conciliación), 41 (Fundación Integral), 44 (Fundación Síndrome de Down, Médicos sin Fronteras, Fundación También, Fundación ABD Madrid, Mensajeros de la Paz, Cruz Roja, Fundación Lealtad), 72 (Asociación Española de Anunciantes), 87 (ISMS Forum), 103 (Apoyo a las personas con discapacidad), 110 (tabla), 118 (Colaboración con la Federación Síndrome de Down de Madrid, Médicos sin Fronteras, Fundación También, Fundación ABD de Madrid, Fundación Mensajeros de la Paz), 119 (Colaboración con Cruz Roja, Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de A Coruña, Asociación de Enfermos de Cáncer de Vigo, Fundación África, Cruz Roja, colaboración con la Obra Social de La Caixa), 120 (Colaboración con Interlibros, Médicos sin Fronteras, Club Deportivo El Árbol, Consignas Solidarias y APADIS), 121 (Colaboración con Telefónica, CERMI y Fundación ONCE)
Participación de los grupos de interés		
4.14	Relación de grupos de interés....	32 (párrafos 1 y 2), 54 (párrafos 1 y 2), 73 (párrafo 1), 90 (párrafo 1), 98 (párrafo 1), 104 (párrafo 1)
4.15	Base para la identificación y selección	3 (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....	3 (sección 'Participación de los grupos de interés'), 44 (Programa Juntos, Reuniones del Grupo Operativo, Comunicaciones en caso de cambios organizativos), 45 (gráficos), 75 (Índice de calidad de servicio de Sanitas Seguros, Índice de satisfacción de pacientes de Sanitas Hospitales, Índice de satisfacción de residentes), 86 (gráficos), 92 (Índice de satisfacción de los médicos)
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	44 (Escuchamos la voz del empleado), 45 (Satisfacción de empleados), 62 (Marketing y publicidad), 83 (Más y mejores servicios en la web), 86 (Satisfacción del cliente), 94 (Una comunicación más fluida), 95 (Portal del mediador), 101 (Portal del proveedor), 111 (Portales web especializados). Sanitas establece vías de diálogo y comunicación con los diferentes grupos de interés. Además, la información que la compañía hace pública a través de todas sus comunicaciones y a través de la página web dan una respuesta adecuada a los temas de mayor interés para sus interlocutores. La compañía se muestra dispuesta a ir avanzando en años sucesivos para mejorar la calidad y transparencia de dicha información.

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...	19 (tabla), 23 (tabla), 26 (tabla), 29 (tabla), 35 (costes de personal), 41 (Fundación Integra), 56 (ingresos, costes de explotación e impuestos), 64, 103 (apoyo a las personas con discapacidad), 106 (impuestos y donaciones), 119 (Dona tu móvil, mercadillo benéfico)
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.....	Las principales implicaciones del cambio climático para nuestro sector en España estarán relacionadas con el incremento de la frecuencia, intensidad y duración de las olas de calor (especialmente en la población de mayor edad) y con la extensión geográfica de enfermedades propias de otras latitudes. En 2008 Sanitas ha definido un modelo de RSC que incluye una agenda con objetivos cualitativos y cuantitativos entre los que se encuentran indicadores medioambientales relacionados con la arquitectura verde, eficiencia energética y mejor uso de los recursos. Este modelo de gestión está en una primera fase y todavía no se ha realizado ninguna evaluación de los riesgos y oportunidades que pueden derivarse de las implicaciones descritas ni de sus consecuencias financieras. La compañía espera poder hacerlo en la siguiente etapa de implantación del modelo de gestión de RSC.
EC3	Provisión y grado de cobertura en beneficios sociales a empleados (ej. Planes de pensiones, prejubilaciones, etc.)	38 (Tabla Beneficios para empleados)
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	106 (tabla)
Presencia en el mercado		
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	99-103 No se prima las consideraciones de localización en la gestión de proveedores
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Sanitas opera en toda España. No existen procedimientos específicos para la contratación local porque podría ser una barrera para poder contar con los mejores profesionales.
Impactos económicos indirectos		
EC8	Inversiones en infraestructuras y servicios prestados para el beneficio público	68, 70, 94 (párrafo 5), 106 (tabla % de gasto público absorbido y plazas concertadas en residencias), 107-108. La actividad de Sanitas refuerza la cobertura sanitaria española absorbiendo parte de la demanda, poniendo a disposición pública plazas en residencias y transfiriendo habilidades de gestión mediante iniciativas de cogestión.
Enfoque de gestión		57

Dimensión ambiental

GRI	Descripción	Página
Materiales		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	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).
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.	114 (gráfico Consumo gas natural)
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	113 (gráfico Consumo electricidad)
EN5	Adicional. Ahorros de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	112, 113, 114. Se relacionan las medidas implantadas en la sección Consumo Energético. No se habla de su grado de efectividad, apuntándose incluso un aumento de consumo en los gráficos de consumo.
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	113
EN7	Adicional. Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	112 (párrafo 5)
Agua		
EN8	Captación total de agua por fuentes	115

GRI	Descripción	Página
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)
Emisiones, vertidos y residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	113, 114. Información sólo cualitativa
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	No contemplado (no se han contabilizado más emisiones de gases de efecto invernadero)
EN18	Adicional Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	114 (sección Emisiones)
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono	114 (sección Emisiones)
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire	114
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	116
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	116 (gráficos Índices de producción en Hospital Sanitas La Moraleja y Hospital Sanitas La Zarzuela)
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....	95 (Aumento de transacciones electrónicas), 96 (párrafo 3), 112 (Nuestros edificios, sostenibles y Hospitales y centros certificados), 113 (Centros dentales con gestión ambiental y consumo energético)
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	103 (sección Respetuosos con el medio ambiente), 112 (Hospitales y centros certificados), 113 (Centros dentales con gestión ambiental), 117 (sección Formación)
Enfoque de gestión		112-117

Dimensión social

Prácticas laborales y ética del trabajo

GRID	Descripción	Página
Empleo		
LA1	Trabajadores por tipo de empleo, contrato y región	36
LA2	Número total de empleados y rotación media, por grupo de edad, sexo y región	34, 35
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	38
Relaciones empresa-trabajadores		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	37 (párrafos 5-8)
LA5	Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	44
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	49, 50
LA7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales por región	35 (Tablas tasa de absentismo), 49 y 50 (gráficos)
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	50 (certificados Audelco), 51-53, 111 (Sección Promoción de hábitos saludables)
Formación y educación		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, por categoría de empleado	46
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	43, 46, 47, 93, 94, 96, 97
LA12	Adicional. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	46 (gráfico y párrafo 2)
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.	40 (párrafo 3), 41, 42
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	35 (gráfico)
Enfoque de gestión		32, 34, 36-41, 44, 46, 48-53, 118

Derechos Humanos

GR	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	A la hora de adquirir o participar en empresas se evalúa el estricto cumplimiento legal. Las reglas del juego en relación con los derechos humanos quedan recogidas en la propia Constitución Española (Título I, artículo 10, punto 2)
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que pasaron por una observación de los derechos humanos	A todos nuestros proveedores se les exige el cumplimiento de los requisitos legales que les apliquen. Las reglas del juego en relación con los derechos humanos quedan recogidas en la propia Constitución Española (Título I, artículo 10, punto 2)
No discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	43 (párrafo 13)
Libertad de asociación y convenios colectivos		
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas	37 (párrafo 8)
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		
		40 (Por la igualdad de oportunidades), 41 (Apoyamos a personas en riesgo de exclusión social), 43 (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...	41 (Fundación Integra), 44 (Programa voluntariado), 88 (Evitamos el riesgo de infecciones), 103 (Respetuosos con el medio ambiente), 108 (Sanitas con la discapacidad), 109 (Accesibilidad y trabajo para todos), 110 (Actividades desarrolladas dentro del Programa Discapacidad de Sanitas)
Corrupción		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	43 (párrafos 11 y 12)
SO3	Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anti-corrupción	43 (párrafo 10)
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	57 (párrafo 7)
Política pública		
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	108
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.	43 (párrafo 13)
Enfoque de gestión		42, 43, 72

Responsabilidad de producto

GRID	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 categorías de productos y servicios sujetos a tales procedimientos	87, 88, 93 (párrafo 2), 100
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento 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	87
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.	87
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	86
Marketing		
PR6	Leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios en marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios....	41 (Apoyamos a las personas en riesgo de exclusión social), 44 (Programa de voluntariado), 56 (Notoriedad de marca), 60 (gráficos), 62 (párrafo 3), 103 (Apoyo a las personas con discapacidad), 108 (Con el deporte de élite), 110 (Servicio Médico Oficial del Equipo Paralímpico Español)
Privacidad del cliente		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación a la privacidad de datos personales de clientes.	87
	Enfoque de gestión	87-88
Cumplimiento		
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...	72 (párrafo 2), 87 (párrafo 3)
	Enfoque de gestión	87-88



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

Informe de Revisión Independiente del Informe y Cuentas Anuales 2008 de Sanitas, S.A. según la Norma ISAE 3000

A la Dirección de Sanitas, S.A. de Seguros (en adelante Sanitas)

Introducción

Hemos sido requeridos por Sanitas, para revisar la información no financiera correspondiente al ejercicio 2008, contenida en su Informe y cuentas anuales 2008 (en adelante el Informe), el cual está a disposición del público en general y cuya preparación se describe en el apartado Acerca de este Informe.

La información revisada se circunscribe al contenido de las secciones denominadas Dimensión Económica, Dimensión Ambiental y Dimensión Social del apartado Índice de contenidos GRI. El contenido, la preparación, el mantenimiento de los sistemas de información que aportan los datos y la integridad del informe de Sanitas son responsabilidad de su Dirección.

Alcance

En el Informe se describen los esfuerzos y avances realizados por Sanitas en la consecución de un desarrollo más sostenible. Nuestra responsabilidad ha sido la de revisar la información relativa a los indicadores utilizados por Sanitas para cumplir con los criterios de la Guía de Global Reporting Initiative Versión 3 (GRI G3) que figuran en el apartado Índice de contenidos GRI de su Informe, mencionados en el apartado Introducción anterior, así como ofrecer a los lectores un nivel de aseguramiento limitado de acuerdo con lo establecido por la norma ISAE 3000 (International Standard for Assurance Engagements) en relación a la verificación de información no financiera sobre:

- Que los datos cuantitativos relativos a los indicadores GRI G3 se han obtenido de manera fiable.
- Que las informaciones de carácter cuantitativo relativas a los indicadores GRI G3 se encuentran adecuadamente soportadas por documentación interna o de terceros.
- La aplicación de la Guía de GRI G3 para el nivel de aplicación A+ cuya autodeclaración ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative.

Criterios para realizar la revisión

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000 Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information desarrollada por International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) y la Guía de Actuación sobre Trabajos de Revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Entre otras cuestiones, para el cumplimiento de estas normas:

- Hemos llevado a cabo el trabajo con un equipo de especialistas en verificación y desarrollo sostenible empresarial. Siguiendo con las normas antes mencionadas, este trabajo se realiza cumpliendo las políticas de independencia de KPMG basadas en el Código de Ética Profesional de la IFAC.

- Los procedimientos llevados a cabo en nuestra revisión son sustancialmente inferiores a los de un trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Asimismo hemos seguido los criterios de aplicación de los principios de la Guía de GRI G3 utilizados por parte de Sanitas según se describe en el apartado Acerca de este Informe.

Trabajo realizado

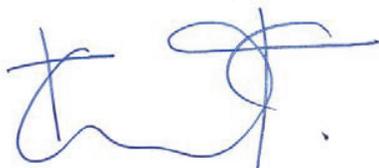
Hemos revisado la fiabilidad de los datos y de las informaciones contenidas en el Informe de acuerdo con el alcance descrito, basándonos en la realización de las siguientes actividades:

- Entrevistas con los responsables de los sistemas que proveen la información incluida en el Informe.
- Revisión de los sistemas utilizados para generar, agregar y facilitar los datos.
- Análisis del alcance y presentación de la información que se ofrece.
- Revisión por muestreo de los cálculos realizados por el corporativo y la consistencia de los mismos.
- Revisión de que otras informaciones secundarias se encuentran adecuadamente soportadas por documentos internos o de terceros.

Conclusiones

Basándonos en los trabajos descritos anteriormente, no hemos observado circunstancias que nos indiquen que los datos recogidos en el Informe hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez
Socio

18 de junio de 2009



14. Cuentas anuales

Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros

Cuentas Anuales e Informe de Gestión 31 de diciembre de 2008
(junto con el Informe de Auditoría)

Informe de Auditoría de Cuentas Anuales

A los Accionistas de
Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros

Hemos auditado las cuentas anuales de Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros (la "Sociedad") que comprenden el balance de situación al 31 de diciembre de 2008, 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.

Las cuentas anuales del ejercicio 2008 adjuntas son las primeras que los Administradores de la Sociedad formulan aplicando el Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras aprobado por el Real Decreto 1317/2008. En este sentido, de acuerdo con lo establecido en la Disposición Transitoria Cuarta del citado Real Decreto, no se incluyen cifras comparativas. En la nota 4 de la memoria "Aspectos derivados de la transición a las nuevas normas contables" se incorporan el balance de situación y la cuenta de pérdidas y ganancias incluidos en las cuentas anuales aprobadas del ejercicio 2007 que fueron formuladas aplicando el Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras aprobado por el Real Decreto 2014/1997 vigente en dicho ejercicio, junto con una explicación de las principales diferencias entre los criterios contables aplicados en el ejercicio anterior y los actuales, así como la cuantificación del impacto que produce esta variación de criterios contables en el patrimonio neto al 31 de diciembre de 2008, fecha de transición. Nuestra opinión se refiere exclusivamente a las cuentas anuales del ejercicio 2008. Con fecha 27 de febrero de 2008 emitimos nuestro informe de auditoría acerca de las cuentas anuales del ejercicio 2007, formuladas de conformidad con los principios y normas contables generalmente aceptados en la normativa española vigentes en dicho ejercicio, en el que expresamos una opinión favorable.

Tal y como se indica en la nota 2 de la memoria, los Administradores de la Sociedad han optado por tomar como fecha de transición a las nuevas normas el día 31 de diciembre de 2008. En consecuencia, la cuenta de pérdidas y ganancias se ha elaborado de acuerdo con las normas de valoración recogidas en el anterior Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras aprobado por el Real Decreto 2014/1997 y se presenta de acuerdo con el modelo previsto en el nuevo Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras aprobado por el Real Decreto 1317/2008 mencionado anteriormente.

En nuestra opinión, las cuentas anuales del ejercicio 2008 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros al 31 de diciembre de 2008 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.

El informe de gestión adjunto del ejercicio 2008 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 2008. 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
Socio

31 de marzo de 2009

INSTITUTO DE
CENSORES JURADOS
DE CUENTAS DE ESPAÑA

KPMG AUDITORES, S.L.

Año 2009 Nº 01/09/07247
COPIA GRATUITA

.....
Este informe está sujeto a la tasa
aplicable establecida en la
Ley 44/2002 de 22 de noviembre.
.....

Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros

Consejo de Administración de la sociedad a 30 de marzo de 2009

PRESIDENTE NO EJECUTIVO

José Ramón Álvarez Rendueles, en representación de Alvarvil, S.A.

VICEPRESIDENTE

Pablo Juantegui Azpilicueta

CONSEJERO DELEGADO

Iñaki Ereño Iribarren

CONSEJEROS

William Ward

Thomas Singer

Dean Holden

Raymond King

Antonio Valdés Morales

SECRETARIA NO CONSEJERA

Mónica Paramés García-Astigarraga

Capital Social: 17,33 millones de euros

Domicio Social: Ribera del Loira, 52. 28042 Madrid

Activo

	Nota	
A-1) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	15	206.628
A-2) Activos financieros mantenidos para negociar	13	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	13	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	13	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	22	146
2. Resto de créditos		14.764

Activo

	Nota		
A-6) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento			
A-7) Derivados de cobertura			
A-8) Participación del reaseguro en las provisiones técnicas	18		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	8	32.458	
II. Inversiones inmobiliarias	9	63.396	
A-10) Inmovilizado intangible	7		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	12		13.680
I. Participaciones en empresas asociadas			
II. Participaciones en empresas multigrupo			
III. Participaciones en empresas del grupo		13.680	
A-12) Activos fiscales	22		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

B) Pasivo y patrimonio neto**Pasivo**

	Nota	
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	21	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	22	4.091
2.-Otras deudas con entidades del grupo y asociadas	24	46.470
3.-Resto de otras deudas		28.484
B-4) Derivados de cobertura		
B-5) Provisiones técnicas	18	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	19	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	22	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

B) Pasivo y patrimonio neto

Patrimoni neto

	Nota	
B-10) Fondos propios	16	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	17	318
Total Patrimonio Neto		166.014
Total Pasivo y Patrimonio Neto		512.904

Cuenta de pérdidas y ganancias para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2008 (en miles de euros)

I. Cuenta técnica seguro 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

Cuenta de pérdidas y ganancias para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2008 (en miles de euros)

III. Cuenta no técnica

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 (Nota 22)	(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

Estado de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2008

Estado de cambios en el patrimonio neto

A) 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

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 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					13.818			(13.818)			
3. Otras variaciones			50							(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

Estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2008 (en miles de euros)

Flujos de efectivo

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

Esta tabla prosigue en la próxima página.

(*) 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.

Estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2008 (en miles de euros)

Flujos de efectivo

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

Esta tabla comienza en la página precedente.

(**) 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.

Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros

Memoria de Cuentas Anuales a 31 de diciembre de 2008

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) Imágen fiel

Las cuentas anuales se han formulado a partir de los registros contables de la Sociedad. Las cuentas anuales del ejercicio 2008 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 a 31 de diciembre de 2008 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.

Las cuentas anuales del ejercicio 2008 son las primeras que la Sociedad prepara aplicando el Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras aprobado por el Real Decreto 1317/2008. En este sentido, de acuerdo con la Disposición Transitoria Cuarta apartado 1 del citado Real Decreto, estas cuentas anuales no incluyen cifras comparativas.

En la nota 4 "Aspectos derivados de la transición a las nuevas normas contables" se incluye el balance y la cuenta de pérdidas y ganancias incluidos en las cuentas anuales del ejercicio 2007 aprobadas por la Junta General Ordinaria de Accionistas de fecha 15 de abril de 2008, que fueron formuladas aplicando el Plan Contable de las Entidades Aseguradoras vigente en dicho ejercicio junto con una explicación de las principales diferencias entre los criterios contables aplicados en el ejercicio anterior y los actuales, así como la cuantificación del impacto que produce esta variación de criterios contables en el patrimonio neto al 31 de diciembre de 2008.

La Sociedad, conforme a lo permitido por la Disposición Transitoria Primera del Real Decreto 1317/2008, ha decidido valorar todos sus elementos patrimoniales a 31 de diciembre de 2008 de conformidad con las nuevas normas contables.

Las cuentas anuales del ejercicio 2008 que han sido formuladas por los Administradores, se someterán a la aprobación de la Junta General Ordinaria de Accionistas, estimándose que serán aprobadas sin ninguna modificación.

b) Principios contables

Las cuentas anuales del ejercicio 2008 son las primeras que la Sociedad prepara aplicando el Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras aprobado por el Real Decreto 1317/2008, habiendo sido el 31 de diciembre de 2008 la fecha de transición al mismo. Debido a que la fecha de transición ha sido la de cierre del ejercicio, los ajustes de transición, como se explica en la Nota 4 de la presente memoria, han sido realizados a dicha fecha y por tanto, la cuenta de pérdidas y ganancias ha sido elaborada de acuerdo a las normas de valoración recogidas en el antiguo plan contable a lo largo del ejercicio, aunque se presenta de acuerdo con el modelo previsto en el nuevo Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras.

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) Comparación de la información

La Sociedad se ha acogido a lo establecido en la Disposición Transitoria Cuarta del Real Decreto 1317/2008, de 24 de julio, en la que 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 en las cuentas anuales del primer ejercicio de aplicación del Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras.

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 2008, 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 2008	95.318
Distribución:	
A dividendos	85.125
A reserva voluntaria	10.193

Durante 2008 la Sociedad acordó la distribución de un dividendo a cuenta de 85.125 miles de euros y un dividendo extraordinario con cargo a reservas voluntarias de 66.265 miles de euros (véase nota 16).

La distribución de resultados correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2007, efectuado durante 2008, 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 16).

4

Aspectos derivados de la transición a las nuevas normas contables

Según lo dispuesto en la Disposición Transitoria Cuarta punto 1 del Real Decreto 1317/2008, en las cuentas anuales del ejercicio 2008 no se incluyen cifras comparativas. En esta nota se incluye el balance y la cuenta de pérdidas y ganancias incluidos en las cuentas anuales del ejercicio 2007 aprobadas por la Junta General Ordinaria de Accionistas de fecha 15 de abril de 2008, que fueron formuladas aplicando el Plan de Contabilidad de Entidades Aseguradoras vigente en dicho ejercicio, junto con una explicación de las principales diferencias entre los criterios contables aplicados en el ejercicio anterior y los actuales, así como la cuantificación del impacto que produce esta variación de criterios contables en el patrimonio neto a 31 de diciembre de 2008, que es la fecha de transición.

La Sociedad ha decidido valorar todos sus elementos patrimoniales a 31 de diciembre de 2008 de conformidad a las nuevas normas contables.

(a) Balance y cuenta de pérdidas y ganancias

En los Anexos III y IV se incluye el balance y la cuenta de pérdidas y ganancias incluidos en las cuentas anuales del ejercicio 2007, respectivamente.

(b) Principales diferencias entre criterios e impacto en el patrimonio neto

Las variaciones que se han originado por la aplicación del Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras aprobado por el Real Decreto 1317/2008, en el importe del patrimonio a 31 de diciembre de 2008, se detallan en el Anexo V y son debidas a:

1. Clasificación y valoración de activos financieros

Como se explica en la nota 6 de la memoria durante el ejercicio la Sociedad ha recibido una cesión de activos y pasivos por parte de Sanitas, S.A. de Inversiones, pasando a ostentar un 36% de las acciones, sin derecho a voto, de BUPA Care Homes (CFH Care) Limited (véase nota 12).

En la transición al nuevo Plan Contable de Entidades Aseguradoras, y debido a las condiciones de dichas participaciones, dichas acciones han pasado a ser consideradas un instrumento financiero de deuda, con lo que la Sociedad ha pasado a clasificarlas al epígrafe de "Préstamos a otras partes vinculadas" del Activo del balance de situación.

Asimismo, y con la misma fecha de realización de la cesión la Sociedad decidió cubrir el riesgo de tipo de cambio de la misma con un contrato de seguro de cambio firmado con su accionista Grupo Bupa Sanitas, S.L.U., que ha pasado a registrarse en el epígrafe de "Activos mantenidos para negociar".

La contabilización de dichos instrumentos de acuerdo a la normativa del nuevo Plan Contable ha supuesto el reconocimiento en reservas de primera aplicación de un efecto neto de 17.254 miles de euros, sin considerar el efecto fiscal.

2. Reclasificación de las subvenciones y de la reserva de estabilización.

3. Reconocimiento de activos y pasivos por impuestos diferido derivados de los ajustes anteriores.

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.

Debido a que la fecha de transición ha sido la de cierre del ejercicio, los ajustes de transición, como se explica en la nota 4 de la presente memoria, han sido realizados a dicha fecha y por tanto, la cuenta de pérdidas y ganancias ha sido la resultante de la aplicación de los principios fijados en el plan contable anterior a lo largo del ejercicio. Dichos principios se encontraban incluidos en la nota 4 de la memoria correspondiente al ejercicio 2007.

Los principales principios aplicados son los siguientes:

(a) Combinaciones de negocios

i) Cesión de activos y pasivos del ejercicio

La Sociedad es la beneficiaria de una escisión (aportación no dineraria) de un negocio de otra sociedad del grupo, mediante cesión global del activo y del pasivo y posterior disolución sin liquidación de la misma.

Los elementos constitutivos del negocio adquirido se han valorado por los valores existentes antes de la operación en las cuentas anuales individuales de la sociedad aportante. La diferencia entre los valores aplicados a los elementos patrimoniales y el importe de los fondos propios de la entidad aportante, se ha reconocido en reservas.

La Sociedad ha aplicado la Disposición Transitoria Tercera del Real Decreto 1317/2008 por lo que sólo las combinaciones de negocios efectuadas a partir del 31 de diciembre de 2008, fecha de transición al Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras, serán registradas mediante el método de adquisición. Las combinaciones de negocios efectuadas con anterioridad a dicha fecha se registraron de acuerdo con los principios y normas contables vigentes anteriormente, una vez consideradas las correcciones y ajustes necesarios en la fecha de transición.

ii) Principios generales del Nuevo Plan Contable

En las combinaciones de negocios, excepto las fusiones, escisiones y aportaciones no dinerarias de un negocio entre empresas del grupo, la Sociedad aplica el método de adquisición.

La fecha de adquisición es aquella en la que la Sociedad obtiene el control del negocio adquirido.

El coste de la combinación de negocios se determina en la fecha de adquisición por la suma de los valores razonables de los activos entregados, los pasivos incurridos o asumidos y los instrumentos de patrimonio neto emitidos por la Sociedad a cambio del control del negocio adquirido, incluyendo con carácter adicional cualquier coste directamente atribuible a la combinación. Asimismo, el importe de la contraprestación adicional cuyo desembolso depende de hechos futuros o del cumplimiento de ciertas condiciones, forma parte del coste de la combinación, siempre que se considere probable y su valor razonable pueda ser estimado de forma fiable.

En la fecha de adquisición, los activos adquiridos, pasivos y pasivos contingentes asumidos (activos netos identificables) del negocio adquirido se registran por su valor razonable siempre y cuando dicho valor razonable pueda ser medido con suficiente fiabilidad.

El exceso existente entre el coste de la combinación de negocios sobre el correspondiente valor de los activos netos identificables del negocio adquirido se registra como fondo de comercio.

(b) 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 f (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 f).

(c) 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 f).

(d) 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.

(e) 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 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.

(f) 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.

(g) Instrumentos financieros

g.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.

g.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.

g.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 g.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 g.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.

g.4) Intereses

Los intereses se reconocen por el método del tipo de interés efectivo.

g.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.

g.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.

g.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.

g.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.

(h) 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.

(i) 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.

(j) 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.

(k) 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.

(l) 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 20).

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.

(m) 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.

(n) Impuesto sobre beneficios

La Sociedad tributa en régimen consolidado junto con otras sociedades participadas por Grupo Pupa Sanitas, S.L.U. (véase nota 22). 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 balance de situación.

(o) 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.

(p) 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.

(q) 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.

(r) 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

Combinaciones de negocios

A 31 de diciembre de 2007, Sanitas, S.A. de Seguros participaba directamente en Sanitas, Sociedad Anónima de Inversiones en un porcentaje del 99,99%, habiendo adquirido el resto de las acciones en febrero de 2008, y constituyéndose en Socio Único.

Como Socio Único adoptó, con fecha 5 de mayo de 2008, la decisión de disolver dicha sociedad, sin proceder a la apertura del período de liquidación, procediendo al la cesión global de todos sus activos y pasivos a Sanitas, S.A. de Seguros. Dicha cesión se realizó con efectos contables y fiscales desde el día 1 de enero de 2008. La sociedad Sanitas, Sociedad Limitada de Inversiones, tenía su domicilio social en Madrid y su objeto social principal consistía: a) en la administración y explotación de inmuebles rústicos y urbanos conforme a su respectiva naturaleza, pudiendo realizar, entre otras, operaciones de compra, arrendamiento y subarrendamiento, b) en la explotación por cualquier título de equipos y programas informáticos, c) en la prestación de servicios de búsqueda avanzada de los contenidos presentes en la red de telecomunicaciones "Internet" y d) en el desarrollo, instalación y promoción de plataformas de comercio electrónico.

Los elementos constitutivos del negocio adquirido se han valorado por los valores existentes antes de la operación en las cuentas anuales individuales de la sociedad aportante. La diferencia entre los valores aplicados a los elementos patrimoniales y el importe de la los fondos propios de la entidad aportante, se ha reconocido en reservas.

Los importes reconocidos a la fecha de adquisición, que se ha considerado 1 de enero de 2008, de los activos y pasivos son como sigue:

Miles de euros	Valor contable
Terrenos y construcciones	19.602
Mobiliario e instalaciones	2.957
Otros inmovilizado material	85
Gastos de I+D en curso	973
Otros inmovilizados intangibles	1.036
Inversiones en empresas del grupo, asociadas o multigrupo	114.244
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	36.837
Otros activos financieros	25.003
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	18
Activos por impuesto sobre beneficios diferido	222
Total activos	200.977
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	2.737
Provisiones	769
Otros pasivos	664
Total pasivos	4.170
Total activos netos adquiridos	196.807

Miles de euros	Nota	Valor contable
Valor en libros de la participación en Sanitas	12	147.547
Otros ajustes de fusión		34
Reserva de fusión generada		49.226

7

Inmovilizado intangible

(a) Fondo de comercio

El detalle y movimiento de los fondos de comercio a 31 de diciembre de 2008 son como sigue:

Miles de euros	Coste a 31.12.07	Altas	Bajas	Traspasos de primera aplicación	Coste a 31.12.08
Coste					
Fusión por absorción de Robre, S.A., Compañía de Seguros	17.845	-	(17.845)	-	-
Fusión por absorción de Novomedic, S.A. de Seguros	16.191	-	-	(10.119)	6.072
	34.036	-	(17.845)	(10.119)	6.072
Amortización					
Fusión por absorción de Robre, S.A., Compañía de Seguros	(17.845)	-	17.845	-	-
Fusión por absorción de Novomedic, S.A. de Seguros	(8.095)	(2.024)	-	10.119	-
	(25.940)	(2.024)	17.845	10.119	-

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 2008 y su movimiento durante el ejercicio es el siguiente:

Miles de euros	Saldo a 31.12.07	Altas	Altas por fusión	Bajas	Traspasos	Saldo a 31.12.08
Coste						
Gasto I+D	-	-	12.475	-	-	12.475
Derechos de traspaso	79	-	-	(79)	-	-
Aplicaciones informáticas	5.431	2.356	3.597	(2.053)	137	9.468
Aplic. informáticas en curso	252	1.692	747	-	(137)	2.554
	5.762	4.048	16.819	(2.132)	-	24.497
Amortización acumulada						
Gasto I+D	-	(446)	(11.502)	-	-	(11.948)
Derechos de traspaso	(79)	-	-	79	-	-
Aplicaciones informáticas	(3.232)	(1.031)	(3.308)	2.053	-	(5.518)
	(3.311)	(1.477)	(14.810)	2.132	-	(17.466)
Valor neto	2.451	2.571	2.009	-	-	7.031

A 31 de diciembre de 2008 existen gastos de I+D y aplicaciones informáticas totalmente amortizados por un valor de 11.206 y 2.978 miles de euros, respectivamente.

8

Inmovilizado material

El detalle a 31 de diciembre de 2008 y su movimiento durante este ejercicio son como sigue:

Miles de euros	Saldo a 31.12.07	Altas	Altas por fusión	Bajas	Trasposos primera aplicación	Saldo a 31.12.08
Coste						
Terrenos y Construcciones	-	-	-	-	24.953	24.953
Elementos de transporte	816	338	-	(365)	-	789
Mobiliario e instalaciones	6.530	556	10.020	(2.558)	1.600	16.148
Equipos para proceso de información	13.290	2.268	9.365	(6.392)	-	18.531
Otro inmovilizado material	60	188	1.300	(66)	487	1.969
Anticipos de inmovilizado	38	-	-	(37)	-	1
	20.734	3.350	20.685	(9.418)	27.040	62.391
Amortización acumulada						
Construcciones	-	-	-	-	(3.456)	(3.456)
Elementos de transporte	(422)	(152)	-	305	-	(269)
Mobiliario e instalaciones	(5.000)	(1.472)	(7.063)	2.530	(941)	(11.946)
Equipos para proceso de información	(8.256)	(1.767)	(9.391)	6.391	-	(13.023)
Otro inmovilizado material	(60)	(51)	(1.189)	61	-	(1.239)
	(13.738)	(3.442)	(17.643)	9.287	(4.397)	(29.933)
Valor Neto	6.996	(92)	3.042	(131)	22.643	32.458

Los trasposos de primera aplicación del Nuevo Plan Contable corresponden principalmente a las partidas de inmuebles destinadas a uso propio y que no pueden considerarse como inversiones inmobiliarias (véase nota 9), así como a otras reclasificaciones de activos realizadas en transición.

A 31 de diciembre de 2008 el valor de los elementos totalmente amortizados es el siguiente:

Miles de euros	
Elementos de transporte	183
Mobiliario e instalaciones	1.799
Equipos para el proceso de información	10.535
Otro inmovilizado material	60
Total	12.577

Durante el ejercicio 2008 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 9 conjuntamente con las inversiones inmobiliarias.

9

Inversiones inmobiliarias

Su detalle y movimiento durante el ejercicio 2008 es como sigue:

Miles de euros	Saldo a 31.12.07	Altas	Altas por fusión	Bajas	Trasposos primera aplicación	Saldo a 31.12.08
Coste						
Terrenos, edificios y otras construcciones	79.848	69	21.804	190	(25.439)	76.472
Anticipos e inversiones materiales en curso	190	-	-	(190)	-	-
	80.038	69	21.804	-	(25.439)	76.472
Amortización acumulada						
Edificios y otras construcciones	(7.180)	(1.448)	(2.202)	-	3.456	(7.374)
Corrección por deterioro	(4.286)	(1.416)	-	-	-	(5.702)
Valor neto	68.572	(2.795)	19.602	-	(21.983)	63.396

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 6.441 miles de euros.

A lo largo del ejercicio 2008 han sido realizadas nuevas valoraciones de dos inmuebles, reconociéndose una pérdida por deterioro de valor por importe de 1.416 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 2008 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	(11)	(101)
Valor neto contable a 31 de diciembre de 2008	110	1.342

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 84.098 miles de euros a 31 de diciembre de 2008. Su valor de mercado a dicha fecha asciende a 128.113 miles de euros lo que supone unas plusvalías netas en este tipo de inversiones de 44.015 miles de euros. El valor de mercado se ha determinado a 31 de diciembre de 2008 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 2008 a 99.020 miles de euros (véase nota 31).

La Sociedad tiene contratadas pólizas de seguros con terceros para dar cobertura a los riesgos que pudieran afectar a estas inversiones.

10 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 2008 ha ascendido a 6.441 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	6.377
Entre 1 y 5 años	21.300
Más de 5 años	2.849
Total	30.526

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 2008 ha ascendido a 2.168 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	1.791
Entre 1 y 5 años	3.396
Más de 5 años	847
Total	6.034

11

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. 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 ha realizado durante 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.

12

Inversiones en instrumentos de patrimonio de empresas del grupo y asociadas

El detalle por sociedades se presenta a continuación:

Miles de euros	Saldo a 31.12.07	Altas	Altas por fusión	Bajas por fusión	Bajas	Trasposos primera aplicación	Saldo a 31.12.08
Empresas del Grupo							
Bupa Care Home, Ltd.	-	-	105.703	-	-	(105.703)	-
Sanitas, S. L. de Inversiones Especializada y Primaria L'Horta Manises, S.A	147.541	6	-	(147.547)	-	-	-
Sanitas S.L. de Diversificación	1.890	450	-	-	-	-	2.340
Sanitas Welcome A.I.E.	-	-	10.925	-	-	-	10.925
	-	1.659	-	-	-	-	1.659
Valor neto contable	149.431	2.115	116.628	(147.547)	-	(105.703)	14.924
Desembolsos pendientes							
Sanitas Welcome A.I.E.	-	(1.244)	-	-	-	-	(1.244)
Provisión por deterioro							
Sanitas, S.L. de Diversificación	-	-	(2.384)	-	2.384	-	-
Valor neto contable	149.431	871	114.244	(147.547)	2.384	(105.703)	13.680

Con motivo de la cesión de activos y pasivos por parte de Sanitas, S.L. de Inversiones durante el ejercicio 2008 la Sociedad ha pasado a ostentar un 36% de las acciones de BUPA Care Homes (CFH Care) Limited, Sociedad domiciliada en el Reino Unido y cuya actividad principal consiste en la gestión de residencias para mayores. En la transición al nuevo Plan Contable de Entidades Aseguradoras, y debido a las características de dichas participaciones, que no otorgan derecho a voto, han pasado a ser consideradas instrumento financiero de deuda, con lo que la Sociedad ha pasado a clasificarlas al epígrafe de "Préstamos a otras partes vinculadas" del Activo del balance de situación.

Asimismo, en la cesión de activos mencionada, se incorporó a la Sociedad la participación del 16,53% que poseía Sanitas, S.L. de Inversiones 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 ha firmado a 15 años, con posibilidad de prórroga de cinco años más, tras los cuales la propiedad del hospital revertirá al Gobierno Regional Valenciano. Se constituyó con un capital social de 3 millones de acciones de 1 euro de valor nominal cada una. Los accionistas 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%).

Durante el ejercicio 2008, la Sociedad ha acudido a una ampliación de capital social de esta entidad suscribiendo 22.500 acciones nominativas con 20 euros de valor nominal cada una, resultando es un desembolso total de 450 miles de euros.

Con fecha 24 de julio de 2008 se ha constituido 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.

El capital social, reservas y resultados del último ejercicio de las empresas del Grupo según sus cuentas anuales a 31 de diciembre de 2008 son como sigue:

Miles de euros	Capital social	Reservas	Beneficio/(perdida) ordinaria 2008	Fondos propios	Ajustes de cambios de valor neto	% de participación en patrimonio	Valor teórico contable de la participación
Sanitas, S.L. de Diversificación	49.571	2.290	2.336	54.197	-	16,53%	8.959
Sanitas Welcome, A.I.E.	2.272	-	-	2.272	-	73,00%	1.659
Especializada y . Primaria L'Horta Manises, S.A	3.400	11.317	(2.058)	12.659	(1.237)	15,00%	1.713

13

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. 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 14.441 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 2008 es como sigue:

Miles de euros	
F.I.A.M.M.	1.067
Acciones no cotizadas	301
	1.368

La Sociedad ha clasificado en esta categoría los siguientes instrumentos financieros:

- F.I.A.M.M.: corresponde al fondo de Previsión para Médicos (nota 21). 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 2008 es como sigue:

Miles de euros	
Préstamos a otras partes vinculadas	88.286
Tomadores de seguro	41.118
Mediadores	209
Créditos por operaciones de reaseguro	205
Créditos con las administraciones públicas	146
Resto de créditos	14.764
	144.728

La Sociedad registra dentro del epígrafe de préstamos a partes vinculadas saldos por cuenta corriente con empresas del Grupo, así como la inversión mantenida en Care Homes Limited (véase nota 12). Debido a las características de dichas participaciones han pasado a ser consideradas instrumento financiero de deuda por aplicación del nuevo plan contable, con lo que la Sociedad ha pasado a clasificarlas 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, habiendo registrado una corrección por deterioro por tipo de cambio de 31.695 miles de euros.

Los saldos con tomadores de seguro se presentan netos de deterioro, que asciende a 8.347 miles de euros, y los créditos por operaciones de reaseguro mantienen igualmente una corrección por deterioro por importe de 354 miles de euros.

14

Clasificación por vencimientos

Todos los activos financieros tienen vencimiento en 2009, excepto las participaciones en F.I.A.M.M. 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.

15

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	1.532
Inversiones financieras a corto plazo	205.096
	206.628

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. El importe de estos activos a 31 de diciembre de 2008 fueron adquiridos por 204.933 miles de euros, manteniendo intereses devengados y no vencidos por 163 miles de euros a dicha fecha.

16

Fondos propios

La composición de los saldos que integran este capítulo del balance de situación a 31 de diciembre de 2008 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 2008 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 2008, 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 2008 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 a 31 de diciembre de 1996 el valor de su inmovilizado e inversiones materiales. El saldo de esta reserva es disponible desde 31 de diciembre de 2006.
- **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 2008.
- **Reservas de fusión**
Procede de la cesión de activos practicada en el ejercicio (véase nota 6). 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, obtenidos de los ajustes de primera aplicación del plan de contabilidad de entidades aseguradoras, como se describe en la nota 4.

(e) Dividendo a cuenta

El Consejo de Administración de la Sociedad, habiéndose cumplido los requisitos legales aplicables, acordó en su reunión celebrada el 17 de noviembre de 2008, entre otros acuerdos, repartir un dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio por importe de 85.125 miles de euros; asimismo, la Junta General Extraordinaria de 19 de diciembre de 2008 acordó repartir un dividendo extraordinario con cargo a reservas voluntarias de 66.265 miles de euros. De estos dividendos 151.237 miles de euros fueron abonados a Grupo Bupa Sanitas, S.L.U. para la cancelación de los préstamos que tenía dicha compañía 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 2008:	
Proyección de resultados netos de impuestos hasta el 31-12-2008	88.845
Estimación de beneficios distribuibles del ejercicio 2008	88.845
Dividendos a cuenta distribuidos	(85.125)
Previsión de tesorería del período comprendido entre 31 de octubre de 2008 y 31 de octubre de 2009	
Saldos de tesorería a 31 de octubre de 2008	318.272
Cobros proyectados	1.138.593
Pagos proyectados, incluido el dividendo a cuenta	(1.095.164)
Saldos de tesorería proyectados a 31 de octubre de 2009	361.701

17

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 2008	420
Trasposos a la cuenta de pérdidas y ganancias	(102)
Saldo a 31 de diciembre de 2008	318

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.

18

Provisiones técnicas

El movimiento de las provisiones técnicas a lo largo del ejercicio ha sido como sigue:

Miles de euros	Saldo a 31.12.07	Dotación	Aplicación/ traspaso	Saldo a 31.12.08
Seguro directo y reaseguro aceptado				
Provisiones para primas no consumidas	37.169	37.007	37.169	37.007
Provisiones para prestaciones	221.867	214.375	221.867	214.375
Provisiones para el Seguro de decesos	959	956	959	956
Provisiones para estabilización	71	-	71	-
Total	260.066	252.338	260.066	252.338
Reaseguro cedido				
Provisiones para primas no consumidas	245	98	245	98
Provisiones para prestaciones	452	395	452	395
Total	697	493	697	493

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 1.943 miles de euros.

La reserva de estabilización se dota para el ramo de enfermedad y se presenta en patrimonio neto (véase nota 16).

19

Provisiones no técnicas

El movimiento de las provisiones para riesgos y gastos ha sido el siguiente:

Miles de euros	Saldo a 31.12.07	Dotaciones	Aplicaciones	Altas por fusión	Saldo a 31.12.08
Provisión para contingencias	1.335	726	(799)	-	1.262
Provisión para participación en primas	2.654	4.437	(4.339)	-	2.752
Otras responsabilidades	-	-	-	769	769
	3.989	5.163	(5.138)	769	4.783

20

Provisiones por retribuciones al personal por aportaciones definidas y otras prestaciones

Para cubrir los compromisos descritos en la nota 5.I) de la memoria, en el ejercicio 2005 se procedió a la constitución de un plan de pensiones de aportación definida para empleados que permanece a 31 de diciembre de 2008, 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 2008 a planes de pensiones ascendió a 634 miles de euros (nota 29).

21

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 2008 es el siguiente:

Miles de euros	
Deudas por operaciones de seguro	
Deudas con asegurados	2.058
Deudas condicionadas	8.027
Deudas por operaciones de reaseguro	610
Otras deudas	
Deudas con las Administraciones Públicas	4.091
Deudas con entidades del grupo y asociadas	46.124
Resto de otras deudas	28.484
	89.394

La totalidad de los pasivos financieros vencen en el ejercicio 2009.

Debemos destacar dentro del epígrafe de otras deudas el importe a pagar correspondiente al fondo médico:

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.

22 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 2008 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.)
- ASAP Spain (Overseas Investments), S.L. (S.U.)

El detalle de los saldos con administraciones públicas es como sigue:

Miles de euros	
Otros créditos	
IVA	146
Activos fiscales	
Activos por impuesto diferido	18.662
	18.808
Otras deudas	
IRPF	1.966
Seguridad Social	1.660
IVA	415
Otros (IPS, CCS, etc.)	50
Pasivos fiscales	
Pasivos por impuesto diferido	29
	4.120

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:

	Ejercicios
Impuesto sobre Sociedades	2003 a 2008
Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	diciembre 2004 a diciembre 2008
Impuesto de Transmisiones Patrimoniales	diciembre 2004 a diciembre 2008
Retenciones y Rendimientos del Capital Mobiliario	diciembre 2004 a diciembre 2008
Impuesto sobre el Valor Añadido	diciembre 2004 a diciembre 2008

La Sociedad está siendo inspeccionada por las autoridades fiscales en su presentación del impuesto de sociedades del ejercicio 2003, por lo que el mismo permanece abierto. Los Administradores de la Sociedad no esperan que de esta inspección, ni de otras que eventualmente pudieran producirse, pudieran surgir pasivos adicionales de importancia a los registrados por la misma.

(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			95.318			318	95.636
Impuesto sobre sociedades			38.001				38.001
Diferencias permanentes	1.045		(5.431)		(4.386)		(4.386)
Diferencias temporarias:							
con origen en el ejercicio	14.253	(9.058)	5.195				5.195
con origen en ejercicios anteriores							
Compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores			(876)				(876)
Base imponible (Resultado fiscal)			133.252			318	133.570
Cuota íntegra al 30%			39.976				
Deducciones y bonificaciones			(337)				
Cuota líquida			39.639				
Retenciones y pagos a cuenta							
Cuenta a pagar a sociedades del grupo fiscal (nota 24)			39.639				

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:

Miles de euros	
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio	95.318
Gasto por impuesto sobre sociedades	38.001
Diferencias permanentes	(4.386)
Bases imponibles negativas	(876)
Total base del gasto contable	128.057
Impuesto al 30%	38.417
Deducciones y bonificaciones del ejercicio	(337)
Ajustes de ejercicios anteriores	(79)
Gasto por impuesto sobre beneficios	38.001

El detalle de activos y pasivos por impuesto diferido por tipos de activos y pasivos es como sigue:

Miles de euros	Activos	Pasivos	2008 netos
Instrumentos financieros	5.176	-	5.176
Fondo de comercio	4.599	-	4.599
Provisión para primas pendientes	2.164	-	2.164
Provisión depreciación edificios	1.794	-	1.794
Otras provisiones	3.247	-	3.247
Otros	1.682	(29)	1.653
Activos y pasivos netos	18.662	(29)	18.633

Determinados activos y pasivos por impuesto diferido han sido registrados directamente en transición, siendo los principales los 5.176 miles de euros de instrumentos financieros.

23

Información sobre medio ambiente

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 2008.

La Sociedad considera que no existen contingencias en materia medioambiental que necesiten ser cubiertas mediante la constitución de la correspondiente provisión.

24

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 Care Homes	Grupo Bupa Sanitas	Especializada y Primaria L'Horta Manises	Sanitas, S.L. de Diversificación	Sanitas, S.A. de Hospitales	Sanitas Residencial	BUPA UK	Total
Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 13.a)		14.441						14.441
Préstamos a partes vinculadas (Nota 13c)	74.007	10.958	3.321					88.286
Resto de créditos								
Fianzas entregadas				2	9	32		43
Otros		107		151	777	67		1.102
Total Activo	74.007	25.506	3.321	153	786	99		103.872
Saldos acreedores								
Deudas con entidades del grupo								
Cuenta a pagar a sociedades del grupo fiscal Impuesto sobre Sociedades		(39.639)						(39.639)
Otros		(210)					(6.621)	(6.831)
Resto de otras deudas								
Fianzas recibidas					(29)	(608)		(637)
Provisiones para prestaciones					(10.521)	(608)		(10.521)
Total Pasivo	-	(39.849)	-	-	(10.550)	(608)	(6.621)	(57.628)

(b) Transacciones de la Sociedad con partes vinculadas

Los importes de las transacciones de la Sociedad con partes vinculadas son los siguientes:

	Grupo Bupa Sanitas S.L.	Espe.y Prim. L'Horta Manises	Sanitas, S.L. de Diversificación	Sanitas, S.A. de Hospitales	Sanitas Residencial	Terapia y Pilates	Sanitas Welcome A.I.E	BUPA UK	Total
Intereses	5.949	122							6.071
Arrendamientos	16		17	231	5.283				5.547
Otros	127	25	131	710	67		92		1.152
Total Ingresos	6.092	147	148	941	5.350		-	92	12.770
Prestaciones			1.479	120.556		123			122.158
Arrendamientos					310				310
Otros					122		110	3.973	4.205
Total Gastos	-	-	1.479	120.556	432	123	110	3.973	126.673

Como se menciona en la nota 16, la Sociedad ha pagado 151.237 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.

25

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 2008 han sido las siguientes:

Miles de euros	
Sueldos y otras remuneraciones	614
Retribuciones en especie	12
Seguridad Social a cargo Empresa	9
Remuneraciones por servicios profesionales	331
	966

Los miembros del Consejo de Administración que, a su vez, son también empleados de la Sociedad no han percibido retribución alguna por razón de su cargo de consejeros.

Las remuneraciones devengadas por los miembros de la alta dirección durante el ejercicio 2008 han sido las siguientes:

Miles de euros	
Sueldos	1.107
Retribuciones en especie	38
Aportaciones al plan de pensiones	-
Seguridad social a cargo empresa	46
	1.191

26

Participaciones y cargos de los administradores en otras sociedades

Los Administradores de la Sociedad a 31 de diciembre de 2008, 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 2008 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 VI de esta memoria.

27

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 2008. 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.
- 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 de carencia, cláusulas de exclusión de coberturas y otros factores, todos ellos identificados tras 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) Gestión de riesgos por contratos de seguros

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.

28

Información segmentada

La Sociedad distribuye el total de su negocio y mantiene el total de sus provisiones en España:

Miles de euros Ramo	Operaciones declaradas en España	
	Primas	Provisiones Técnicas
No vida ejercicio 2008	980.534	252.338

29

Información sobre personal

El detalle del gasto de personal para el ejercicio 2008 es el siguiente:

Miles de euros	
Sueldos, salarios y asimilados	40.270
Aportaciones a sistemas complementarios de pensiones	634
Otras cargas sociales	9.949
	50.853

El número medio de empleados que la Sociedad ha tenido en su plantilla durante el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2008, distribuido por categorías según el convenio colectivo para entidades aseguradoras, ha sido el siguiente:

Grupo	Nivel	Número medio de empleados
0	0	6
I	1	2
I	2	13
I	3	61
II	4	201
II	5	249
II	6	180
III	7	1
III	8	279
III-C	6	1
III-D	8	1
Total		994

La distribución del personal y de los administradores por sexos al final del ejercicio 2008 es como sigue:

Grupo	Nivel	SEXO		Total General
		Hombre	Mujer	
0	0	6		6
I	1	2		2
I	2	8	5	13
I	3	39	20	59
II	4	102	105	207
II	5	81	179	260
II	6	30	162	192
III	7	1		1
III	8	61	208	269
III-C	6		2	2
III-D	8		1	1
Total		330	682	1.012

Dentro del Grupo 0 se incluyen las cuatro personas consideradas alta dirección.

30

Honorarios de auditoría

KPMG Auditores S.L. y aquellas otras sociedades con la 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 2008 según el siguiente detalle:

Miles de euros	
Por servicios de auditoria y otros relacionados	239
Por otros servicios	25
	264

El importe indicado en el cuadro anterior por servicios de auditoria incluye la totalidad de honorarios relativos a la auditoria de 2008, con independencia del momento de su facturación.

31

Estado de cobertura de provisiones técnicas

Su detalle y cálculo a 31 de diciembre de 2008 es como sigue:

Miles de euros	
Provisión para primas no consumidas al cierre del ejercicio	37.007
Provisión para primas no consumidas de las primas pendientes de cobro	(1.152)
Comisiones pendientes de imputar a resultados	(1.943)
Provisión de primas devengadas y no emitidas netas de comisiones	(29.269)
Provisión para riesgos en curso	
Provisión para participación en beneficios y extornos	
Provisión para prestaciones	
- Provisión prestaciones pendiente de liquidación o pago	126.452
- Provisión prestaciones pendiente de declaración	83.957
- Provisión para gastos internos de liquidación de siniestros	3.966
Reserva de estabilización	71
Provisión del seguro de decesos	956
 Total provisiones a cubrir seguros No vida	 220.045
 Bienes afectos a cobertura	
Bienes inmuebles	99.020
Otras inversiones financieras	204.933
Depositos en entidades de credito	1.510
Efectivo	22
Total bienes afectos	305.485
Superávit total	85.440

32

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 2008 es el siguiente:

Miles de euros	
Capital social	17.331
Reservas patrimoniales computables	138.122
Plusvalías latentes de inversiones materiales	30.810
Saldo acreedor de pérdidas y ganancias	10.193
Margen de solvencia	196.456
Cuantía mínima del margen de solvencia	158.534
Superávit del margen de solvencia	37.922

33

Garantías comprometidas con terceros

A 31 de diciembre de 2008, la Sociedad tiene avales prestados a terceros cuyo importe asciende a 505 miles de euros.

34

Servicio de atención al cliente

Durante el ejercicio 2008, 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 2008 ascendieron a 16.827, todas ellas tramitadas y respondidas. Estas quejas y reclamaciones fueron resueltas de forma favorable para Sanitas en un 50,38% y favorable para el reclamante en un 14,61% y un 35,01% sin resultado determinado.

35

Hechos posteriores

No se han producido hechos relevantes con posterioridad al cierre del ejercicio 2008 que pudieran afectar a la imagen fiel de las cuentas anuales.

Anexos



Ingresos y gastos técnicos por ramos para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2008 (en miles de euros)

Anexo I

	Enfermedad	Asistencia sanitaria
I Primas imputadas (directo y aceptado)	618	984.899
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	610	986.607
2. Variación provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso	11	154
3. Variación provisiones para primas pendientes	(3)	(1.862)
II. Primas reaseguro (cedido y retrocedido)	(113)	(5.566)
1. Primas devengadas netas de anulaciones	(115)	(5.659)
2. Variación provisión para primas no consumidas	2	93
A. Total de primas imputadas netas de reaseguro (I+II)	505	979.333
III Siniestralidad (directo y aceptado)	(258)	(750.774)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(258)	(758.342)
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	0	7.568
IV. Siniestralidad del reaseguro (cedido y retrocedido)	112	2.261
1. Prestaciones y gastos pagados	96	2.250
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	16	11
B. Total siniestralidad neta de reaseguro (III+IV)	(146)	(748.513)
V. Variación otras provisiones técnicas netas de reaseguro	0	0
VI. Gastos de adquisición (directo y aceptado)	(62)	(95.981)
VII. Gastos de administración (directo y aceptado)	(80)	(40.344)
VIII. Otros gastos técnicos (directo y aceptado)	(11)	(6.839)
IX. Comisiones y participaciones (cedido y retrocedido)	0	69
C. Total gastos explotación y otros gastos técnicos netos (V+VI+VII+VIII+IX)	(153)	(143.095)

Ingresos y gastos técnicos por ramos para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2008 (en miles de euros)

Anexo I

	Accidentes	Decesos
I Primas imputadas (directo y aceptado)	576	493
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	572	498
2. Variación provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso	3	(6)
3. Variación provisiones para primas pendientes	1	1
II. Primas reaseguro (cedido y retrocedido)	(373)	0
1. Primas devengadas netas de anulaciones	(131)	0
2. Variación provisiones para primas no consumidas	(242)	0
A. Total de primas imputadas netas de reaseguro (I+II)	203	493
III Siniestralidad (directo y aceptado)	(131)	(63)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(65)	(53)
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	(66)	(10)
IV. Siniestralidad del reaseguro (cedido y retrocedido)	(78)	-
1. Prestaciones y Gastos Pagados	6	0
2. Variación provisiones técnicas para prestaciones	(84)	0
B. Total siniestralidad neta de reaseguro (III+IV)	(209)	(63)
V. Variación otras provisiones técnicas netas de reaseguro	0	3
VI. Gastos de adquisición (directo y aceptado)	(87)	(16)
VII. Gastos de administración (directo y aceptado)	(121)	(27)
VIII. Otros gastos técnicos (directo y aceptado)	(17)	(3)
IX. Comisiones y participaciones (cedido y retrocedido)	20	0
C. Total gastos explotación y otros gastos técnicos netos (V+VI+VII+VIII+IX)	(205)	(43)

Este anexo forma parte de la nota 24 de la memoria de cuentas anuales de 2008, junto con la que debe ser leído.

Resultado Técnico por año de ocurrencia para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2008 (en miles de euros)

Anexo II

	Enfermedad	Asistencia sanitaria
I. Primas imputadas (directo y aceptado)	634	988.252
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	626	989.961
2. Variación provisión primas no consumidas	11	154
3. Variación provisión primas pendientes de cobro	(3)	(1.863)
II. Primas periodificadas de reaseguro	(113)	(5.566)
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	(115)	(5.660)
2. Variación provisión primas no consumidas	2	94
A. Total primas adquiridas netas de reaseguro (I+II)	521	982.686
III. Siniestralidad (directo)	(258)	(851.127)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(258)	(638.945)
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	-	(212.182)
IV. Siniestralidad del reaseguro (cedido)	112	2.261
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio	96	2.251
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	16	10
B. Total siniestralidad neta de reaseguro (III + IV)	(146)	(848.866)
V. Gastos de adquisición (directo)	(62)	(95.981)
VI. Gastos de administración (directo)	(80)	(40.344)
VII. Otros gastos técnicos (directo)	(10)	(6.840)
VIII. Comisiones y participaciones (cedido y retrocedido)	-	69
IX. Ingresos financieros técnicos netos de los gastos de la misma naturaleza	17	14.930

Resultado Técnico por año de ocurrencia para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2008 (en miles de euros)

Anexo II

	Accidentes	Decesos
I. Primas imputadas (directo y aceptado)	582	489
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	577	495
2. Variación provisión primas no consumidas	3	(5)
3. Variación provisión primas pendientes de cobro	2	(1)
II. Primas periodificadas de reaseguro	(373)	-
1. Primas devengadas netas de anulaciones y extornos	(131)	-
2. Variación provisión primas no consumidas	(242)	-
A. Total primas adquiridas netas de reaseguro (I+II)	209	489
III. Siniestralidad (directo)	(154)	(63)
1. Prestaciones y gastos imputables a prestaciones	(62)	(53)
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	(92)	(10)
IV. Siniestralidad del reaseguro (cedido)	(77)	-
1. Prestaciones y gastos pagados de siniestros ocurridos en el ejercicio	6	-
2. Provisiones técnicas para prestaciones de siniestros ocurridos en el ejercicio	(83)	-
B. Total siniestralidad neta de reaseguro (III + IV)	(231)	(63)
V. Gastos de adquisición (directo)	(87)	(16)
VI. Gastos de administración (directo)	(121)	(27)
VII. Otros gastos técnicos (directo)	(17)	(3)
VIII. Comisiones y participaciones (cedido y retrocedido)	20	0
IX. Ingresos financieros técnicos netos de los gastos de la misma naturaleza	23	26

Anexo III

Activo

Activos inmateriales, gastos de establecimiento y gastos a distribuir en varios ejercicios	
Gastos de establecimiento	348
Inmovilizado inmaterial	
Otro inmovilizado inmaterial	39.798
Amortizaciones acumuladas	-29.251
	10.547
Inversiones	
Inversiones materiales	
Terrenos y construcciones	80.038
Amortizaciones acumuladas	-7.180
Provisión depreciación	-4.286
Inversiones financieras en empresas del grupo y asociadas	
Participaciones en empresas del grupo	149.431
Participaciones en empresas asociadas	
Desembolsos pendientes	
Otras inversiones financieras en empresas del grupo	317
Provisiones	
Otras inversiones financieras	
Inversiones financieras en capital	356
Valores de renta fija	
Otros préstamos y anticipos sobre pólizas	171.892
Participaciones en fondos de inversión	1.043
Depósitos en entidades de crédito	15.000
Otras inversiones financieras	35.778
Provisiones	-65
	442.324
Participación del reaseguro en las provisiones técnicas	
Provisiones para primas no consumidas y prestaciones	697
	697
Créditos	
Créditos por operaciones de seguro directo	
Tomadores de seguros	
Otros	46.890
Provisiones para primas pendientes de cobro	-6.098
Mediadores	
Otros	907
Créditos por operaciones de reaseguro y coaseguro	650
Créditos fiscales, sociales y otros	
Empresas del grupo	3.984
Otros	22.666
Provisiones	-413
	68.586
Inmovilizado material	
Inmovilizado	20.734
Amortización acumulada	-13.738
Efectivo en entidades de crédito, cheques y dinero en caja	1.132
Otros activos	
Empresas del grupo y asociadas	46
Otros	18
	8.192
Ajustes por periodificación	
Intereses devengados y no vencidos	92
Primas devengados y no emitidas	137
Otras cuentas de periodificación	584
Comisiones y otros gastos de adquisición	1.967
	2.780
Total Activo	533.474

Anexo III

Pasivo

Capital y reservas	
Capital suscrito	17.331
Reserva de revalorización	5.594
Reservas	
Reserva legal	3.466
Reservas voluntarias	144.350
Dividendo a cuenta	-75.185
Resultado del ejercicio	
Pérdidas y ganancias	89.003
	184.559
Ingresos a distribuir en varios ejercicios	599
Provisiones técnicas	
Provisiones para primas no consumidas y para riesgos en curso	37.169
Provisiones para prestaciones	221.867
Provisiones para estabilización	71
Otras provisiones técnicas	959
	260.066
Provisiones para riesgos y gastos	
Provisiones para pensiones y obligaciones similares	
Otras provisiones	3.989
	3.989
Depósitos recibidos por reaseguro cedido	39
Deudas	
Deudas por operaciones de seguro directo	
Deudas con asegurados	1.860
Deudas condicionadas	6.519
Deudas con mediadores	1.190
Deudas con entidades de crédito	
Deudas por operaciones de reaseguro	12
Otras deudas	
Deudas con empresas del grupo y asociadas	42.469
Deudas fiscales, sociales y otras	32.172
	84.222
Total Pasivo	533.474

Anexo IV**Cuenta técnica, seguro no vida**

I. Primas imputadas, netas de reaseguro	
1. Primas devengadas	
1.1 Seguro directo	906.718
1.2 Reaseguro aceptado	5.945
1.3 Variac. de la provisión para primas pendientes de cobro	-780
2. Primas del reaseguro (cedido)	
2.1. Primas netas de anulaciones	-3.940
3. Variac. de la provisión para primas no cons. y riesgos curso	
3.1 Seguro directo	-2.844
3.2 Reaseguro aceptado	-28
4. Variación provisión para primas no consumidas, reaseguro cedido	130
Total primas imputadas, netas de reaseguro	905.201
II. Ingresos de las inversiones	
1. Ingresos procedentes de inversiones materiales	3.883
2. Ingresos procedentes de inversiones financieras	
2.1 Ingresos procedentes de invers. financieras en empresas del grupo	815
2.2 Ingresos procedentes de inversiones financieras	9.540
2.3 Otros ingresos financieros	100
3. Aplicaciones de correcciones de valor de las inversiones	1.269
3.1 De las inversiones financieras	6
4. Beneficio en la realización de inversiones	1.224
Total ingresos de las inversiones	16.837
III. Otros ingresos técnicos	30.006
IV. Siniestralidad neta del reaseguro	
1. Prestaciones pagadas	
1.1 Seguro directo	-648.231
1.2 Reaseguro aceptado	-4.549
1.2 Reaseguro cedido	1.312
2. Variación de la provisión para prestaciones	
2.1 Seguro directo	-13.835
2.2. Reaseguro aceptado	-30
2.3 Reaseguro cedido	212
3. Gastos imputables a prestaciones	-13.251
Total siniestralidad del periodo, neta de reaseguro	-678.372
V. Variación de otras provisiones técnicas netas de reaseguro	-96
VI. Participación en beneficios y extornos	-363
VII. Gastos de explotación netos	
1. Gastos de adquisición	-91.837
2. Gastos de administración	-38.578
3. Comisiones y partic. en el reaseguro cedido y retrocedido	126
Total gastos de explotación netos	-130.289
VIII. Variación de la provisión para estabilización	-1
IX. Otros gastos técnicos	
1. Variación de provisiones por insolvencias	-28
4. Otros	-6.602
Total otros gastos técnicos	-6.630

Cuenta de pérdidas y ganancias para el ejercicio anual terminado en 31 de diciembre de 2007 (en miles de euros)

Anexo IV

X. Gastos de las inversiones	
1. Gastos de gestión de las inversiones	
1.1 Gastos de inversiones y cuentas financieras	-2.927
1.2 Gastos de inversiones materiales	-402
2. Correcciones de valor de las inversiones	
2.1 Amortización de inversiones materiales	-104
2.2 De provisión de inversiones materiales	
2.3 De provisiones de inversiones financieras	
Total gastos de las inversiones	-3.433
Resultado de la cuenta técnica del seguro no vida (I+II+III+IV+V+VI+VII+VIII+IX+X)	132.860
Cuenta no técnica	
I. Resultado de la cuenta técnica del seguro no vida	132.860
III. Ingresos de las inversiones.	
1. Ingresos procedentes de inversiones materiales	2.054
2. Ingresos procedentes de inversiones financieras	
2.1 Ingresos procedentes de inversiones financieras en empresas del grupo	431
2.3 Otros ingresos financieros	31
3. Aplicaciones de correcciones de valor de las inversiones	
3.2 De inversiones financieras	3
4. Beneficios en realización de inversiones	
4.1 De inversiones materiales	
4.2 De inversiones financieras	648
Total ingresos de las inversiones	3.167
IV. Gastos de las inversiones	
1. Gastos de gestión de las inversiones	
1.1 Gastos de inversiones y cuentas financieras	-13
1.2 Gastos de inversiones materiales	-6.311
2. Correcciones de valor de las inversiones	
2.1 Amortización de las inversiones materiales	-1.136
2.2 De provisiones de inversiones materiales	
2.3 De provisiones de inversiones financieras	0
Total gastos de las inversiones	-7.460
V. Otros ingresos	5.120
VI. Otros gastos	-5.724
VII. Ingresos extraordinarios	442
VIII. Gastos extraordinarios	-130
IX. Impuesto sobre beneficios	-39.272
Resultado del ejercicio (I+III+IV+V+VI+VII+VIII+IX)	89.003

Conciliación de los fondos propios a 31 de diciembre de 2008 con el Patrimonio Neto según los nuevos criterios contables (en miles de euros)

Anexo V

Ingresos y Gastos Reconocidos

	Capital social	Reservas legales	Reserva de estabilización	Resto de reservas y dividendos	Subvenciones, donaciones y legados a cuenta	Total
Saldo a 31 de diciembre de 2008 según antigua normativa contable	17.331	3.466	-	61.598	-	82.395
Efecto de los cambios de presentación:						
Reclasificación de subvenciones					318	318
Reclasificación de la reserva de estabilización			72			72
Efecto de los cambios en criterios de reconocimiento y valoración:						
Valoración de instrumentos de deuda con entidades del Grupo				(17.254)		(17.254)
Efecto impositivo						
Impuesto diferido			(22)	5.187		5.165
Saldo a 31 de diciembre de 2008 conforme a los nuevos criterios contables	17.331	3.466	50	49.531	318	70.696

Relación de compañías en las que ejercen cargos o funciones los miembros de Consejo de Administración

Anexo VI

Dean Allan Holden

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no ejecutivas
Amedex Insurance Company (Bermudas) Limited	Consejero	No	
Amedex S.A de Compañía de Seguros y Reaseguros (Ecuador)	Consejero	No	
Bupa (Asia) Limited	Consejero	Sí	
Bupa Asia Pacific Pty Limited	Consejero	Sí	
Bupa Australia Health Pty Limited	Consejero	Sí	
Bupa Ecuador S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros	Consejero	No	
Bupa Health Care Asia Pte Ltd.	Consejero	Sí	
Bupa International Limited	Consejero	Sí	
Bupa Limited (HK)	Consejero	Sí	
Bupa Middle East Holding W.L.L	Consejero	No	
Bupa Middle East Limited Company E.C	Consejero	No	
Clear View Financial Mangement Limited	Consejero	Sí	
Clear View Life Nominess Limited	Consejero	Sí	
Grupo Bupa Sanitas, S.L. (España)	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 Traver Pty Limited	Consejero	Sí	
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	No	

Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros

Relación de compañías en las que ejercen cargos o funciones los miembros de Consejo de Administración

Anexo VI

Alvarvil, S.A.

(Representada por José Ramón Álvarez Rendueles)

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	No	

Anexo VI

Raymond King

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no 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	

Compañías no pertenecientes al Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no ejecutivas
Association of Corporate Treasurers (UK)	Socio	No	
Friends Provident Public Limited Company (UK)	Consejero	Sí	

Anexo VI

Ignacio Ereño Iribarren

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no ejecutivas
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero Delegado	Sí	
Sanitas, S.L. de Diversificación (España)	Consejero	Sí	
Sanitas Wellcome, A.I.E. (España)	Consejero	Sí	
Terapia y Pilates, S.L. (España)	Consejero	Sí	
Secliden, S.L. (España)	Consejero	Sí	
Sanitas, S.A. de Hospitales (España)	Consejero	Sí	
Especializada y Primaria L'Horta-Manises, S.A. (España)	Consejero	Sí	
Sanitas Residencial, S.L. (España)	Consejero	Sí	
Grupo Bupa Sanitas, S.L. (España)	Consejero	Sí	
Asap Spain (Overseas Investments), S.L. (España)	Consejero	Sí	

Anexo VI

Antonio Valdés Morales

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no 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 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	
Asap Spain (Overseas Investments), 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	
Secliden SL (España)	Consejero	Sí	
IHI Danmark a/s (Dinamarca)	Consejero	No	
International Health Insurance Danmark Forsikringsaktieselskab	Consejero	No	
Unidad Logística Integral Sanitaria, S.L. (España)	Consejero	Sí	

Anexo VI

Thomas Singer

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no ejecutivas
Bupa Finance Plc. (UK)	Consejero	Sí	
Bupa Health Assurance Limited (UK)	Consejero	Sí	
Bupa Insurance Limited (UK)	Consejero	Sí	
Bupa Insurance Services Limited (UK)	Consejero	Sí	
Bupa Investments Limited (UK)	Consejero	Sí	
Bupa Investments Overseas Limited (UK)	Consejero	Sí	
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	Sí	
The British United Provident Association Limited (UK)	Consejero	Sí	

Anexo VI

Pablo Juantegui Azpilicueta

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no ejecutivas
Bupa Insurance Company (USA)	Consejero	Sí	
Bupa Insurance Limited (UK)	Consejero	Sí	
Bupa Insurance Services Limited (UK)	Consejero	Sí	
Bupa U.S. Holding Inc. (UK)	Consejero	Sí	
Health Dialog Service Corporation (USA)	Consejero	Sí	
IHI Holding A/S (Dinamarca)	Consejero	Sí	
Internacional Health Insurance Danmark Forsikringsaktieselskab	Consejero	Sí	
USA Medical Services Corporation (USA)	Consejero	Sí	
ONUP Group Corporation (UK)	Consejero	Sí	
American Internacional Network Corporation (USA)	Consejero	Sí	
Bupa Investment Corporation Inc (UK)	Consejero	Sí	
Bupa Worldwide Corporation (UK)	Consejero	Sí	
Sanitas, S.A. de Seguros (España)	Consejero	Sí	
Sanitas, S.A. de Hospitales (España)	Consejero	Sí	
Grupo Bupa Sanitas S.L. (España)	Consejero	Sí	
Asap Spain (Overseas Investments), S.L. (España)	Consejero	Sí	
Sanitas, S.L. de Diversificación (España)	Consejero-Presidente	Sí	
Sanitas Residencial, S.L. (España)	Consejero	No	
Especializada y Primaria L'Horta-Manises, S.A.(España)	Consejero-Vicepresidente	Sí	
Sanitas Wellcome A.I.E. (España)	Consejero	Sí	
Terapia y Pilates, S.L. (España)	Consejero	Sí	
Secliden, S.L. (España)	Consejero	Sí	

Anexo VI

William Stephen Ward

Compañías pertenecientes al Grupo BUPA

Nombre (país de constitución)	Cargo	Funciones ejecutivas	Funciones no ejecutivas
Bupa Arabia For Cooperative Insurance Company	Consejero	Sí	
Bupa Middle East Limited Company E.C.	Consejero	Sí	
IHI Holding A/S (Dinamarca)	Consejero	Sí	
International Health Insurance Danmark Forsikringsaktieselskab	Consejero	Sí	
Sanitas, S.A de Seguros (España)	Consejero	No	

Las primas emitidas en el año 2008 ascendieron a 988 millones de euros. El volumen de primas netas fue de 981 millones de euros con un porcentaje de aumento del 8,3% sobre el ejercicio anterior, correspondiendo a una cartera cuyo número de asegurados a finales del año era de 1.967.976.

En lo referente a los gastos técnicos, la partida principal correspondió a las prestaciones a los asegurados que ascendieron a 737 millones de euros. Éstas aumentaron un 10,7%, lo que representó un gasto de siniestralidad en el ejercicio del 75,0%. Cabe destacar también los gastos imputables a prestaciones por importe de 13,7 millones de euros, y otros gastos técnicos por importe de 6,9 millones de euros.

Los gastos de explotación, incluyendo comisiones y gastos de personal, sumaron 136,6 millones de euros, lo que representa un 13,9% sobre las primas adquiridas.

El beneficio contable obtenido, neto de impuestos, fue de 95,3 millones de euros. Este resultado ha sido consecuencia de la obtención de un beneficio técnico positivo de 136,7 millones de euros y un resultado no técnico negativo de 3,4 millones de euros. El gasto correspondiente al Impuesto sobre Sociedades asciende a 38 millones de euros.

Durante 2008 Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros ha continuado innovando en productos y servicios teniendo en cuenta los diferentes canales de distribución y clientes. La principal iniciativa ha sido el desarrollo de un producto diseñado para autónomos que incorpora coberturas específicas para este colectivo.

Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros ha seguido 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.

El Plan de Salud Personalizado de Sanitas fue premiado en los PIXI (Printing Innovation with Xerox Imaging Awards) como una de las mejores acciones de marketing directo del año a nivel mundial.

Conscientes de la importancia de la prevención y la implicación que la actividad diaria de Sanitas tiene en la salud, la compañía ha querido ayudar a sus clientes a mejorar sus hábitos de vida con la puesta en marcha del Plan de Salud Personalizado.

Durante 2008 continuamos con el diseño y lanzamiento de un Plan Global de Clientes que integra dos programas de fidelización y un programa de retención.

Dentro de estos programas, son destacables las dos acciones solidarias en las que hicieron partícipes a sus clientes las navidades pasadas y que consistían por un lado, en enviar a Etiopía Alimentos Terapéuticos listos para tomar, con el fin de combatir la desnutrición infantil de la zona y, por otro, enviar el mayor número posible de libros a niños de América Latina.

En el continuo esfuerzo por ofrecer el mejor servicio a nuestros socios y profesionales médicos, en 2008 hemos continuado midiendo la satisfacción de ambos obteniendo mejores resultados año a año.

En los dos hospitales propiedad de Sanitas, Sociedad Anónima de Hospitales han sido ingresados 13.965 pacientes y se han atendido 166.074 urgencias a lo largo de este año, habiendo sido realizadas un total de 524.623 consultas.

- Se ha firmado un contrato con el Real Madrid para la prestación de los servicios de asistencia sanitaria deportiva.
- Sanitas, Sociedad Anónima de Hospitales, una Agrupación de Interés Económico, Sanitas Welcome, A.I.E. para llevar a cabo actividades relacionadas con el servicio de call center. Sanitas, Sociedad Anónima de Seguros participa en esta compañía con un 73%.

Con fecha 5 de mayo de 2008, con efectos fiscales y contables desde 1 de enero de 2008, se llevo a cabo la cesión global de todos los activos y pasivos de Sanitas Sociedad Anónima de Inversiones a Sanitas Sociedad Anónima de Seguros.

La Consejería de Sanidad de la Comunidad Valenciana adjudicó en septiembre de 2006 al consorcio Sanitas-Ribera Salud la concesión del Hospital de Manises. La inversión estimada durante el periodo de concesión asciende a 137,08 Millones de euros. El plazo de concesión es de 15 años, prorrogables por cinco más. En diciembre de 2008 se ha finalizado la construcción del hospital de Manises, firmándose el 23 de diciembre el Acta de Recepción Provisional de la construcción. La inversión realizada durante los años 2006, 2007 y 2008 asciende a 67,7 millones de euros

El comienzo de la actividad hospitalaria y asistencial está previsto para el 1 de mayo de 2009, haciéndose cargo la sociedad concesionaria de la gestión del nuevo Departamento de Salud creado por la Consejería de Sanidad de la Generalitat Valenciana.

La Fundación Sanitas continuó en 2008 generando conocimiento y promoviendo la investigación en el ámbito médico y social. Destacaron la concesión del XII Premio Sanitas al mejor Médico Interno Residente del año, la celebración de las Jornadas Biomed sobre los avances en Biotecnología, el desarrollo de la Cátedra Sanitas en Nuevas Tecnologías y Salud, la presentación de los resultados del estudio de investigación sobre normativa y buenas prácticas en el ámbito sanitario, tanto público como privado, en varios países de la Unión Europea, que analiza al acceso a la sanidad de las personas con discapacidad, y la edición 'Más. Iguales y Mejores', un libro que recoge las historias de 13 deportistas del Equipo Paralímpico Español, donde el deporte y no la discapacidad cambió sus vidas.

Para los próximos años se prevé un crecimiento, en cuanto a la cifra de negocio, por encima del sector debido al buen posicionamiento de Sanitas en el sector de salud, intensificándose en áreas geográficas con productos a medida.

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 usan para la cobertura de provisiones técnicas.

Durante el ejercicio 2008 se han realizado actividades de investigación y desarrollo en el ámbito de aplicaciones informáticas destinadas al funcionamiento y mejora del negocio, no habiéndose, en cambio, efectuado negocios con acciones propias.

Durante el año 2008 la dirección de Recursos Humanos ha puesto especial énfasis en preparar la incorporación de los profesionales necesarios para la próxima apertura del Hospital de Manises y la nueva sociedad Sanitas Welcome A.I.E.

Además, se ha seguido avanzando en la filosofía conciliación y trato individualizado a las necesidades de los empleados, creando programas dirigidos a ellos como: Retriflex (retribución flexible), programa contra la violencia de género, clases de pilates en el centro de trabajo y voluntariado corporativo.

El capítulo de diversidad ha tenido también una importante relevancia, iniciando un proyecto para la incorporación de personas discapacitadas a Sanitas Welcome A.I.E. Asimismo, ha continuado la apuesta por la formación y el desarrollo como elemento clave para la retención y capacitación de los empleados.

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.

15. Directorio

Sanitas te escucha

Las dudas del cliente son la mejor manera de conocer sus necesidades.

Sede social de la compañía Sanitas

C/ Ribera del Loira, 52
28042 Madrid
902 102 400

Compañías del Grupo

Sanitas Hospitales

C/ Ribera del Loira, 52
28042 Madrid
902 102 400

Sanitas Servicios de Salud

C/ Ribera del Loira, 52
28042 Madrid
902 310 122

Sanitas Residencial

Servicios Centrales Sanitas Residencial

C/ Tuset, 5, 3ª planta
08006 Barcelona
902 195 229

Direcciones regionales

Dirección territorial Noroeste

José Manuel Garay
Pza. de Orense, 7 y 8
15004 La Coruña
981 12 27 43

Dirección territorial Baleares

Rosa Martínez Climent
C/ Barón de Pinopar, 9
07004 Palma de Mallorca
971 17 04 11

Dirección territorial Centro

Ignacio Salvatierra
C/ Ribera del Loira, 52
28042 Madrid
91 585 58 64

Dirección territorial Canarias

Ignacio Salvatierra
C/ Calderón de la Barca, 2
38005 Santa Cruz de Tenerife
922 24 38 49

Dirección territorial Sur

Jesús González-Aller
Avda. de Francisco Javier, 15, 4ª planta
41005 Sevilla
95 493 67 16

Dirección territorial Levante

Rosa Martínez Climent
Paseo de la Alameda,
35 bis - 2ª planta
46023 Valencia
96 393 86 48

Dirección territorial Norte

José Manuel Garay
C/ Rodríguez Arias,
6 - 3º, Dto. 306
48008 Bilbao
94 605 02 22

Dirección territorial Cataluña y Aragón

Francisco Javier Huete
C/ Tuset, 5, 3ª planta
08006 Barcelona
93 496 26 13

Hospitales

Hospital Sanitas La Zarzuela

C/ Pléyades, 25
28023 Madrid
902 15 15 60

Hospital Sanitas La Moraleja

C/ Pí y Margall, 81
28050 Madrid
902 200 288

Centros Sanitas multiespecialidad

Centre Mèdic Sanitas Robresa

C/ Balmes, 243 Bajos
08006 Barcelona
902 200 288

Centre de Rehabilitació Balmes

C/ Balmes, 107
08006 Barcelona
93 452 35 44

Milenium Centro Médico Balmes

C/ Balmes, 111
08008 Barcelona
902 200 288

Milenium Centro Médico Iradier

C/ Iradier, 3
08017 Barcelona
902 200 288

Milenium Centro Médico Córdoba

Avda. Conde de Valledano, 8
14004 Córdoba
957 41 41 62

Milenium Centro Médico Nicasio Gallego

C/ Nicasio Gallego, 10
28010 Madrid
902 200 288

Milenium Centro Conde Duque

C/ Conde Duque, 21
28015 Madrid
902 200 288

Milenium Centro Médico Costa Rica

Plaza José María Soler, 7
28016 Madrid
902 200 288

Milenium Centro de Salud de la Mujer

C/ Beatriz de Bobadilla, 9
28040 Madrid
902 200 288

Milenium Centro Médico Las Rozas

C/ Copenhagen, 12
Polígono Európolis
28232 Las Rozas (Madrid)
902 151 560

Milenium Centro Médico Alcorcón

C/ Concepción Arenal, 11
28925 Alcorcón (Madrid)
902 151 560

Milenium Centro Médico Murcia

C/ Pintor Soberano, 6
30004 Murcia
968 27 50 22

Milenium Centro Médico La Buhaira

Avda. Eduardo Dato, 23
41005 Sevilla
95 454 62 50

Milenium Centro Médico Valencia

Antigua Senda de Senent, 11
46023 Valencia
96 352 09 07

Milenium Centro Médico Artaza

Avda. de Artaza, 26
48940 Leioa (Vizcaya)
94 491 60 61

Centros Sanitas dentales

Milenium Dental Centro Barón de Pinopar

C/ Barón de Pinopar, 9
07012 Palma de Mallorca (Balears)
971 72 41 55

Milenium Dental Centro Balmes

C/ Balmes, 249 Bajos
08006 Barcelona
93 292 05 10

Milenium Dental Centro Iradier

C/ Iradier, 3
08017 Barcelona
93 2554 620

Milenium Dental Centro Santa Eulàlia

C/ Unió, 45 (esquina Jacint Verdaguer)
L'Hospitalet de Llobregat
08902 Barcelona
93 298 01 63

Milenium Dental Centro Vial Norte

C/ Rafael de la Hoz Arderius, 12
edf. Tierra, local 2
14006 Córdoba
957 40 18 02

Milenium Dental Centro Castelló

C/ Castelló, 60
28001 Madrid
91 432 42 43

Milenium Dental Centro Santa Hortensia

C/ Padre Claret, 1
(semiesquina c/ Santa Hortensia)
28002 Madrid.
91 510 37 30

Milenium Dental Centro Avda. del Mediterráneo

Avda. del Mediterráneo, 9
28007 Madrid
91 434 22 33

Milenium Dental Centro Isaac Peral

Isaac Peral, 4 - Entreplanta
28015 Madrid
91 550 04 76
91 550 04 78

Milenium Dental Centro Colombia

C/ Colombia, 53
28016 Madrid
91 353 29 08

Milenium Dental Centro Las Rosas

C/ Calabria frente a nº 9,
(semiesquina con c/ Suecia)
28022 Madrid
91 760 92 00

Milenium Dental Centro Alcalá

C/ Alcalá, 339
28007 Madrid
91 406 51 85

Milenium Dental Centro Monforte de Lemos

Avda. Monforte de Lemos, 179
28029 Madrid
91 736 52 83

Milenium Dental Centro Avda. Moratalaz

Av. de Moratalaz, 125
28030 Madrid
91 437 54 35

Milenium Dental Centro Avda. San Luis

Av. de San Luis, 156
28033 Madrid
91 384 61 74

Milenium Dental Centro Ferrocarril

C/Ferrocarril, 16
28045 Madrid
91 539 25 90

Milenium Dental centro Sanchinarro

C/ Príncipe Carlos s/n, esquina C/ María Tudor
28050 Madrid
91 750 10 70

Milenium Dental Centro Alcobendas

Paseo de la Chopera, 2
28100 Alcobendas (Madrid)
91 484 06 56

Milenium Dental Centro Majadahonda

C/ Puerto de los Leones, 6 Local
28220 Majadahonda (Madrid)
91 638 52 27

Milenium Dental Centro Pozuelo de Alarcón

C/París, 1
28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)
91 714 05 23

Milenium Dental Centro Las Rozas

Travesía de Navalcarbón s/n
Edif. Tifán (Pol. Európolis)
28232 Las Rozas (Madrid)
91 640 83 01

Milenium Dental Centro Avda. de Levante

Av. de Levante s/n, esq. C/ Frida Khalo
28521 Rivas Vaciamadrid (Madrid)
91 499 52 91

Milenium Dental Centro Boadilla del Monte

Avda. Siglo XXI, 13
28660 Boadilla del Monte (Madrid)
91 633 96 14

Milenium Dental Centro Tres Cantos

Avda. de Viñuelas, 14 -16
28760 Tres Cantos (Madrid).
91 806 01 64
91 806 01 65

Milenium Dental Centro Avda. de la Alcarria

Avda. de La Alcarria, 15, local 1
28806 Alcalá de Henares (Madrid)
91 261 97 25

Milenium Dental Centro Avda. de las Fronteras

Av. de las Fronteras, 3
28850 Torrejón de Ardoz (Madrid)
91 656 17 93

Milenium Dental Centro Alcorcón

C/ Zarza 30 bajo
28921 Alcorcón (Madrid)
91 642 57 48

Milenium Dental Centro Avda. de los Deportes

C/ Almería, 1, esq. Avda. de los Deportes.
28935 Móstoles (Madrid)
91 665 57 45

Milenium Dental Centro Jovellanos

C/ Jovellanos, 6
29002 Málaga
952 36 61 15

Milenium Dental Centro Marbella

C/ Arturo Rubinstein, 7
29602 Marbella (Málaga)
952 76 40 50

Milenium Dental Centro Santa Clara

C/ Santa Clara, 9
39001 Santander (Cantabria)
942 21 21 70

Milenium Dental Centro Aljarafe

Avda. Universidad de Salamanca, 7
41930 Bormujos (Sevilla)
95 478 86 06

Milenium Dental Centro Indautxu

C/ Manuel Allende, 15
48010 Bilbao
94 421 20 21

Sanitas Residencial

Sanitas Residencial Alicante

Finca Santa Catalina, s/n
Partida L' Obrera, 8-A
03110 Tangel - Mutxamel (Alicante)
965 955 195

Sanitas Residencial Consell de Cent

C/ Consell de Cent, 210 - 216.
08011 Barcelona
93 323 96 92

Residencia Mossèn Vidal i Aunós

C/ Navarra, 12 - 26
08014 Barcelona
93 298 12 23

Sanitas Residencial Sagrada Familia

C/ Castillejos, 256 - 258
08013 Barcelona
93 512 97 50

Sanitas Residencial Les Corts

C/ Evarist Arnús, 32
08014 Barcelona
93 411 47 00

Sanitas Residencial Iradier

C/ Iradier 5 (bis)
08017 Barcelona
93 178 400

Sanitas Residencial Altanova

C/ Quatre Camins, 95
08022 Barcelona
93 434 35 00

Sanitas Residencial Provença

C/ Provença, 520
08025 Barcelona
93 433 41 80

Sanitas Residencial Bonaire
C/ Alt de Pedrell, 100 - 120
08032 Barcelona
93 433 56 33

Residencia Sant Cugat*
C/ Santa Rosa, s/n
08190 Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
93 589 16 38

Residencial Jaume Nualart*
C/ Anoia, s/n
08940 Cornellà de Llobregat (Barcelona)
93 471 01 60

Sanitas Residencial A Coruña
C/ Santo Tomás, 9
15002 La Coruña
981 90 32 95

Sanitas Residencial Gerunda
Avda. Lluís Pericot, 45 - 45 A
17003 Gerona
972 48 30 40

Sanitas Residencial Miramón
Paseo de Miramón, 193
20009 San Sebastián (Guipúzcoa)
943 30 93 10

Sanitas Residencial Txindoki
Zubizketa, s/n
20210 Lazkao (Guipúzcoa)
943 80 55 92

Sanitas Residencial Marqueses de Linares
Avda. Marqueses de Linares, s/n
23700 Linares (Jaén)
953 60 63 80

Sanitas Residencial Ilerda
C/ Vic, 5 - 7
25005 Lérida
973 22 85 50

Residencia Les Garrigues*
C/ Marius Torres, 7 - 9
25400 Les Borges Blanques (Lérida)
973 14 34 65

Sanitas Residencial El Viso
C/ Rodríguez Marín, 57
28002 Madrid
91 561 23 32

Sanitas Residencial Ferraz
C/ Ferraz, 92
28008 Madrid
91 544 22 48

Sanitas Residencial La Florida
C/ del Valle de Toranzo, 3 - 5
28023 Madrid
91 740 03 86

Sanitas Residencial Mirasierra
C/ Nuria, 40
28034 Madrid
91 735 32 70

Sanitas Residencial Puerta de Hierro
C/ Alfonso Fernández Clausells, 2
28035 Madrid
91 398 00 17

Sanitas Residencial Arturo Soria
C/ Arturo Soria, 146
28043 Madrid
91 519 20 29

Sanitas Residencial La Moraleja
Avda. de la Vega, 20 - Arroyo de la Vega
28100 Alcobendas (Madrid)
91 490 37 70

Sanitas Residencial Almenara
C/ Colmenar, 2
28213 Colmenar del Arroyo (Madrid)
91 865 10 00

Sanitas Residencial Las Rozas
Avda. Atenas, 5
28290 Las Rozas (Madrid)
91 631 92 71

Sanitas Residencial Guadarrama
Paseo de la Alameda, 8
28440 Guadarrama (Madrid)
91 854 38 93

Sanitas Residencial Henares
C/ Miguel Delibes, 2
28806 Alcalá de Henares (Madrid)
91 830 35 11

Sanitas Residencial Getafe
Avda. Arcas del Agua, 15 Sector III
28905 Getafe (Madrid)
91 696 55 67

*Centro gestionado por Sanitas Residencial y propiedad del ICASS (Generalitat de Catalunya).

Sanitas Residencial El Mirador
Avda. Marcelo Celayeta, 144
31011 Pamplona
948 12 10 22

Sanitas Residencial Luz de Estella
C/ Santa Soria, 20
31200 Estella (Navarra)
948 54 69 00

Sanitas Residencial Vigo
Rua de Conde, 6
36210 Vigo (Pontevedra)
986 48 56 10

Sanitas Residencial Mevefares
C/ Jamaica, 1
37003 Salamanca
923 186 940

Sanitas Residencial Santander
C/ Santa Lucía, 51
39003 Santander
942 30 03 00

Sanitas Residencial Mas Camarena
Camino Viejo de Paterna, s/n
46117 Bétera (Valencia)
96 168 61 30

Sanitas Residencial Valladolid
Ctra. De Madrid, km. 167
47250 Mojados (Valladolid)
983 60 79 30

Sanitas Residencial Barakaldo
C/ Eguskiaguirre, 8
48902 Barakaldo (Vizcaya)
94 478 30 20

Sanitas Residencial Loramendi
Ctra. De Leioa - Unbe. 33
48950 Erandio (Vizcaya)
94 401 45 00

Sanitas Residencial Zaragoza
Avda. Cataluña, 1
50015 Zaragoza
976 20 53 80

Servicios de atención telefónica de Sanitas

Teléfonos de información, atención al cliente y autorización de servicios

902 102 400

Cita previa en

Hospital Sanitas La Moraleja

Milenium Centro Médico Costa Rica

Milenium Centro de Salud de la Mujer

Milenium Centro Conde Duque

Milenium Centro Médico Nicasio Gallego

Milenium Centro Médico Balmes

Centre Mèdic Sanitas Robresa

902 200 288

Cita previa en

Hospital Sanitas La Zarzuela

Milenium Centro Médico Las Rozas

Milenium Centro Médico Alcorcón

902 151 560

Urgencias

902 103 600

Servicio corporativo

902 255 525

Sanitel

901 100 210

Servicio de atención personalizada al socio Sanitas

Mundi

902 408 409

Sanitas 24 horas

902 106 102

Internet

En la página web de Sanitas puede obtener información sobre Grupo Sanitas.

La dirección es:

www.sanitas.es

www.gruposanitas.com

Nuestros portales:

www.sanitasresidencial.com

www.hospitalzarzuela.com

www.hospitalmoraleja.com

www.fundacionsanitas.org

www.medicos.sanitas.es