

The Sanitas logo consists of the word "Sanitas" in a white sans-serif font, followed by a white stylized heartbeat line. It is set against a solid blue square background.

Sanitas

PARTE DE *Bupa*

A group of five female medical professionals, likely nurses, are posing for a photo in a clinical setting. They are all wearing teal-colored surgical gowns, blue bouffant hairnets, and white surgical masks. The woman on the far left and the woman on the far right are also wearing black-rimmed glasses. They are standing in front of a glass partition, and medical equipment is visible in the background. The overall tone is professional and collaborative.

# [ 2019 INFORME ANUAL ]

# ÍNDICE

## CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

## COMPROMISOS SANITAS

|              |    |
|--------------|----|
| Hitos 2019   | 7  |
| Cifras Clave | 10 |

## SOMOS SANITAS

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Formamos parte del Grupo Bupa                     | 14 |
| La actividad de Sanitas en España                 | 15 |
| El modelo de negocio que guía nuestra actividad   | 16 |
| Una oferta de servicios de calidad                | 17 |
| Creación de valor para nuestros grupos de interés | 18 |

## IMPULSANDO EL FUTURO

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Transformación para innovar | 22 |
| Sanitas Seguros             | 28 |
| Sanitas Hospitales          | 36 |
| Sanitas Mayores             | 44 |
| Sanitas Dental              | 51 |

## NUESTRA ESTRATEGIA SOSTENIBLE

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Pilares de la sostenibilidad     | 57 |
| Clientes, pacientes y residentes | 58 |
| Empleados y colaboradores        | 65 |
| Nuestra comunidad                | 79 |
| Gobierno y ética corporativa     | 89 |
| Medio ambiente                   | 97 |

## ANEXOS

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| Acerca de este informe            | 105 |
| Informe de revisión independiente | 109 |
| Índice de contenidos GRI          | 111 |



### Más información

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

### SÍGUENOS EN RRSS



@sanitas

@somossanitas

@F\_sanitas



facebook/SanitasOficial

facebook/FundacionSanitas





# CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

GRI [102-14]

## Mirando más allá de lo que podemos ver

En condiciones normales, esta carta debería contar con detalle cómo le fue a Sanitas durante el ejercicio de 2019. Sin embargo, no es el momento de mirar hacia atrás sino de reflexionar sobre el tremendo cambio que la irrupción y desarrollo de la pandemia de Covid-19 ha supuesto para el futuro de la compañía y para el sistema de salud en su conjunto. No es un ejercicio fácil. Decía Winston Churchill: “siempre es inteligente mirar hacia adelante, pero lo difícil es mirar más allá de lo que se puede ver”. Y actualmente no se puede ver gran cosa porque el futuro está lleno de incertidumbres.

¿Qué hay más allá de lo que podemos ver? ¿Qué nos espera en el mundo de la salud cuando esta pesadilla acabe? Con todas las cautelas que impone la situación de excepcionalidad, la crisis sanitaria nos deja algunas enseñanzas que podemos aprender de lo sucedido en los últimos meses. Hay al menos cuatro lecciones que me gustaría resaltar:

• **La tecnología digital es vital en la gestión de la salud.** Durante la crisis, el teléfono móvil se ha convertido en una herramienta imprescindible para atender las necesidades sanitarias de la

población. En Sanitas, nuestra plataforma Blua gestionaba antes de la crisis 300 videollamadas diarias entre paciente y médico, y durante la fase aguda de la pandemia ha llegado a 5.000. La gente, que hace unos meses podía tener cierto recelo ante el uso de la tecnología para comunicarse con su médico, ahora sabe que el sistema funciona. También los médicos han podido comprobar su utilidad. El camino de la digitalización de la Sanidad no tiene vuelta atrás y, afortunadamente, en Sanitas afrontamos este cambio de paradigma con los deberes hechos, porque hemos sido pioneros en este terreno y llevamos ventaja al resto del sector. La compañía está inmersa en un proceso de transformación cultural, que incluye la digitalización de productos y servicios, pero también cambios profundos en la manera de trabajar y de escuchar a los clientes.

• **La provisión médica debe acercarse al paciente, y no al revés.** Las compañías que prestan servicios sanitarios han de ser conscientes de que hay que implantar mecanismos de hospitalización en el domicilio del paciente para que quien pueda estar en casa no tenga que ir al hospital. En este

sentido, la tecnología también juega un papel determinante, ya que son estas herramientas las que nos van a permitir contar con información del paciente durante 24 horas y poder intervenir en caso necesario. En Sanitas hemos desarrollado ‘Salud Conectada’, un programa en el que participan más de 1.000 pacientes monitorizados a través de dispositivos *wearables* que recogen información y la comparten con más de 100 profesionales médicos que realizan un seguimiento y evolución de su estado de salud.

• **Las residencias de mayores tienen que cambiar su enfoque y medicalizarse.**

Lo que ha pasado en las residencias ha sido probablemente la experiencia más dura de la crisis. Se les ha exigido por encima de su capacidad de manera injusta, porque estaban preparadas para cuidar de las personas mayores, no para curarlas, y tuvimos que asumir esa responsabilidad, sin medios ni recursos, porque los hospitales estaban saturados. Es verdad que las prácticas en algunas residencias no estuvieron a la altura del desafío, pero en general la respuesta ante la crisis ha sido razonable y no se ha reconocido. El sector tiene que aprender de lo ocurrido, afrontar la medicalización, porque puede volver a pasar, y aprovechar al máximo las posibilidades que nos ofrece la tecnología para estrechar las relaciones con los familiares. Eso es lo que hemos hecho con la implantación de la app ‘Sanitas Mayores’, que permite seguir el día a día de los residentes, y de la app ‘Famileo’, que facilita la elaboración de álbumes fotográficos familiares para que los mayores se sientan más cerca de los suyos.



• **La colaboración público-privada es esencial para tener un sistema de salud eficaz.**

Sanitas, y en general todas las empresas privadas del sector, hemos estado durante la crisis al pie del cañón, colaborando al cien por cien con las autoridades y con el sistema público, desde el primer instante y sin ahorrar ningún esfuerzo, como por otra parte era nuestra obligación. El 20% de los pacientes que tratamos venían derivados del sistema público. Para hacer frente a la emergencia, cancelamos muchas de las actividades ordinarias programadas, invertimos en nuevos equipamientos y levantamos en un tiempo récord dos hospitales de campaña junto a nuestros centros de Sanitas La Moraleja y Sanitas La Zarzuela, en Madrid. De esta manera, ayudamos a descongestionar el sistema público y se

demonstró una vez más que somos complementarios y que compartimos el objetivo de trabajar para cuidar de la salud de la gente. Otro ejemplo de que la colaboración público-privada puede funcionar es el acuerdo de la patronal del seguro Unespa –al que Sanitas contribuye– de crear un fondo de 38 millones de euros para proteger a los profesionales sanitarios que luchan contra el coronavirus.

**La tecnología juega un papel determinante, ya que nos permite contar con información del paciente durante 24 horas e intervenir en caso necesario**

Son enseñanzas de la crisis que van a revolucionar, están revolucionando ya, la prestación de servicios sanitarios y que, más que nunca, refuerzan nuestro compromiso con el bienestar de la gente, que se resume en nuestro propósito: contribuir a que las personas tengan vidas más largas, más sanas y más felices.

Un compromiso que por supuesto alcanza a nuestros empleados y a la economía en su conjunto. Por eso **hemos decidido mantener la plantilla de la compañía y no hemos hecho ningún expediente de regulación de empleo**. Es cierto que nuestras cuentas están saneadas y que podemos permitirnoslo. Pero también es cierto que no queremos hacerlo, porque valoramos mucho la estabilidad y el sentido de la permanencia en la carrera profesional que podemos ofrecer a nuestros profesionales. Además, los necesitamos a todos para afrontar los retos que tenemos por delante. Asimismo, creemos que **nuestra aportación a la estabilidad del empleo contribuye también a la recuperación de la economía española**, que tras la brusca caída de la actividad del primer semestre de 2020 necesita referencias sólidas para estimular su crecimiento. Esa es también una forma de enfrentarse a lo que no podemos ver: arrimar el hombro para que el desplome económico sea lo más suave y lo más corto posible.

Todo esto es lo que nos ocupa y nos preocupa, como a la gran mayoría de los españoles. Pero no quisiera cerrar esta comunicación sin dar algunas cifras sobre la evolución del ejercicio de 2019 que confirman que **Sanitas cuenta con una base firme para enfrentarse a los cambios radicales que se**

## Nuestra aportación a la estabilidad del empleo contribuye a la recuperación de la economía española, que tras la brusca caída de la actividad del primer semestre de 2020 necesita referencias sólidas

**avecinan en nuestro sector.** El ejercicio del año pasado lo cerramos con más de tres millones de clientes y unos ingresos de 2.193 millones de euros. Los principales ejes del crecimiento en 2019 fueron los seguros de salud y el negocio dental. Sanitas creció por encima del mercado en volumen de primas de seguro y logró una cuota de mercado del 21%. Contribuyeron al avance tanto la venta a través de los canales de distribución de BBVA (entidad con la que se prolongó el acuerdo otros 14 años) y Santalucía como las soluciones digitales que mejoran la experiencia del cliente. El buen ritmo del negocio de dental fue otra de las palancas de crecimiento de Sanitas y en 2019 se abrieron 16 clínicas dentales en toda España. La evolución de Sanitas Mayores también fue positiva, con un índice de ocupación del 96% en sus 47 residencias. El crecimiento en los principales negocios de la compañía permitió seguir generando empleos de calidad. En 2019, Sanitas contaba con 11.255 empleados, un 3,6% más que en el año anterior.

Desde el punto de vista del compromiso con la sociedad, durante el pasado ejercicio también continuamos sumando. Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible forma parte de nuestro ADN. Ahora más que nunca se demuestra la tremenda importancia que para nuestra salud tiene la salud del planeta, nuestra resiliencia individual y global

tiene que ver con la prevención y con proteger, entre otras cosas, la calidad del aire, la biodiversidad y con luchar contra el cambio climático. **Sanitas es firmante del Pacto Mundial**, la plataforma de la Organización de Naciones Unidas (ONU) que canaliza los esfuerzos en favor de la sostenibilidad empresarial. En consecuencia, **nuestras iniciativas están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, el plan de acción de la ONU hasta 2030. También me gustaría destacar la labor de la Fundación Sanitas para promover el deporte inclusivo, la práctica deportiva entre personas con y sin discapacidad. En 2019 se renovó la **Alianza del Deporte Inclusivo** y se lanzó el ambicioso proyecto de organizar los **primeros Juegos Inclusivos**, en colaboración con el Comité Olímpico Español y el Comité Paralímpico Español. Son datos y hechos esperanzadores para mirar con optimismo más allá de lo que podemos ver, y para abordar un futuro que con toda probabilidad será distinto. Las crisis son parte de la vida y nos obligan a pensar, a hacer las cosas de otra manera, a centrarnos en lo que es realmente importante. **Aprovechemos la oportunidad para reinventarnos.**

**Iñaki Ereño Iribarren**  
CONSEJERO DELEGADO



# COMPROMISOS SANITAS



## Hitos 2019

Desde Sanitas trabajamos con un fin: **ayudar a las personas a tener vidas más largas, sanas y felices**. Y lo hacemos prestando especial atención a la calidad y a la innovación para que los servicios que ofrecemos sean más accesibles y vanguardistas, dando así respuesta a las necesidades de nuestros clientes y del conjunto de la sociedad. En este camino, la **transformación digital** se ha convertido

en nuestra gran aliada, ya que nos permite no solo proporcionar una mejor experiencia de usuario, sino la posibilidad de anticiparnos a los retos del futuro.

Esta ambición es la que nos ha guiado durante 2019. Un año que recordaremos, además, por los siguientes hitos:

### 1 Health Packs de Sanitas disponibles en Amazon



Nuevo seguro digital de salud que ofrece asesoría y seguimiento médico a través de videoconsultas ilimitadas en cuatro programas: nutrición, entrenamiento personal, embarazo y bienestar emocional.



### 2 Renovación de nuestro acuerdo de bancaseguros con BBVA



Ratificamos por otros 14 años nuestro acuerdo de comercialización y desarrollo de seguros de salud con el banco BBVA a través de sus más de 3.000 oficinas en España.

### 5 27.600 planes preventivos de salud digitales



Sanitas ofrece a todos sus asegurados planes personalizados de nutrición, entrenador personal, seguimiento del embarazo o salud infantil accesibles y con seguimiento de un especialista.

### 4 Se dispara el uso de la consulta digital



En 2019, el uso de la videoconsulta ha crecido un 86,7%, mientras que el número de médicos dados de alta en nuestra plataforma también ha aumentado. Ya son 3.000 médicos de 35 especialidades los que ofrecen este servicio, con picos de 5.000 consultas al día.

### 3 Más clínicas dentales, más digitales



Apostamos por la expansión de Sanitas Dental. Así, a finales de 2019 contamos con 187 centros, 14 más que en 2018.

## 6 'En Casa Contigo', cuidamos a nuestros mayores en su hogar



Este programa lanzado a finales de 2018, ha visto crecer su demanda en 2019 hasta superar los 30.000 servicios de ayuda a mayores en su domicilio.

## 7 Reducción de psicofármacos en mayores



El estudio realizado por la Universidad de Dartmouth (EE. UU.), con el apoyo de Sanitas Mayores, aboga por racionalizar el uso de psicofármacos en el cuidado de las personas con demencia. A partir de sus recomendaciones, en 2019 incorporamos estas prácticas innovadoras en todas nuestras residencias.

## 8 'Salud Conectada', el hospital en casa



Este programa de monitorización hospitalaria de la salud en remoto ha incrementado un 20% el número de usuarios durante 2019. Gracias a la tecnología, esta solución permite que cada paciente participe en la gestión de su salud sin tener que desplazarse al hospital.

## 10 Salud y medio ambiente: Sanitas en la Cumbre del Clima COP25



Hemos participado en la COP25 de Naciones Unidas para resaltar la relación existente entre el cambio climático y la salud de las personas. Durante la misma, expertos de la Administración Pública, del tercer sector y del mundo de la empresa abordaron el reto de cómo encontrar soluciones, nombrando la iniciativa 'Healthy Cities by Sanitas' como ejemplo de proyecto que promueve la salud y medio ambiente sano.

## 9 De Deporte Inclusivo a los Juegos Inclusivos



La Fundación Sanitas ha anunciado un hito deportivo mundial: la puesta en marcha de los I Juegos Inclusivos, junto a los Comités Olímpico y Paralímpico españoles, para impulsar la inclusión.





## Marcamos la diferencia

En Sanitas trabajamos con la meta de cuidar de las personas, poniendo a su disposición servicios que aporten valor real a su experiencia asistencial. Pero, además, fomentamos hábitos saludables, generamos empleo de calidad, respetamos nuestro entorno y apostamos por la transparencia y el buen gobierno.

La buena gestión en cada uno de estos ámbitos nos sitúa, por noveno año consecutivo, como **la compañía de asistencia sanitaria con mejor reputación de nuestro país, según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOS)**<sup>1</sup>. Así, en 2019 nos situamos un puesto por encima del año pasado, aunque no es el único indicador en el que mejoramos nuestra puntuación:



Sanitas es **número 1** en reputación del sector de asistencia sanitaria en España y ocupa la posición **27ª posición** del *ranking* general de empresas con mejor reputación del país, avanzando un puesto respecto a 2018.



**Iñaki Ereño**, CEO de Sanitas, se mantiene en el top 100 de los líderes de empresas españolas mejor valorados. Este año se encuentra en la 69ª posición.



Sumamos **12 años** como la empresa sanitaria que mejor **atrae el talento**. En 2019 escalamos puestos hasta posicionarnos en el 15º lugar del ranking general de empresas.



Nos situamos como la **mejor compañía del sector sanitario** en la clasificación de empresas con mejor **RSC** de España y entramos en el **Top 20** (19ª posición del *ranking* global).



Dos de nuestros hospitales se encuentran **entre los diez centros privados mejor considerados** en España: el Hospital Universitario La Zarzuela Sanitas (4º) y el Hospital Universitario Sanitas La Moraleja (7º). A estos, se les suma el Hospital Sanitas CIMA (23º) y el Hospital Virgen del Mar Madrid (25º). En el *ranking* de hospitales públicos, el Hospital de Manises –de gestión público-privada– se sitúa entre los 25 mejor considerados.

<sup>1</sup> El valor de MERCOS como medida de reputación empresarial se basa en que realiza sus informes recogiendo las valoraciones independientes de miles de personas de distintos grupos de interés.

## Cifras clave

### Sostenibilidad financiera

**2.193 M€**  
Ingresos **+5,2%**



GRI [102-7]

### Sostenibilidad de la Cartera de clientes

|                                              | 2019      | 2018      |
|----------------------------------------------|-----------|-----------|
| Clientes                                     | 3.278.684 | 3.067.826 |
| Pacientes Sanitas Hospitales                 | 795.571   | 753.767   |
| Clientes Sanitas Dental                      | 1.506.906 | 1.394.662 |
| Residentes Sanitas Mayores (ocupación media) | 6.004     | 5.877     |

**66%** Índice de satisfacción del cliente (NPS)



## Sostenibilidad del negocio y compromiso con los ODS

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



### Salud emocional

- Chatbot de apoyo psicológico lanzado en 2019



### Salud conectada

- Monitorización hospitalaria en remoto

**1.000**  
pacientes en 2019  
(800 en 2018)



Invertimos en la comunidad **2,5 M€**

impulsando proyectos relacionados con la promoción de la salud, el bienestar, el deporte inclusivo y la educación, entre otros muchos

GRI [203-2]





GRI [203-2]



**Colaboramos con:**

- El Pacto Mundial desde 2007



- La iniciativa 'CEOs call for action: A New Deal for Europe', de CSR Europe

- Instituciones públicas y privadas en la [Alianza por el Deporte Inclusivo](#), de Fundación Sanitas

SOMOS  
SANITAS



## Formamos parte del Grupo Bupa

Son ya más de 60 años los que llevamos cuidando de la salud y el bienestar de las personas en España. Así, desde 1954 **nuestro afán pasa por poner en el centro de nuestra actividad a los pacientes**, un empeño que nos ha llevado a ser hoy una compañía de referencia dentro del sector sanitario.

En esta labor, es fundamental el soporte de Bupa, grupo internacional de salud al que pertenecemos desde 1989 y cuya singular naturaleza jurídica –sociedad sin accionistas– permite reinvertir todos los beneficios en el propio negocio, garantizando así un crecimiento sostenible y la mejora continua de nuestros servicios. En la actualidad, Bupa supera ya **los 17,5 millones de asegurados de salud, los 15,8 millones de pacientes en clínicas y hospitales, y los 22.100 residentes en centros de mayores en todo el mundo.**

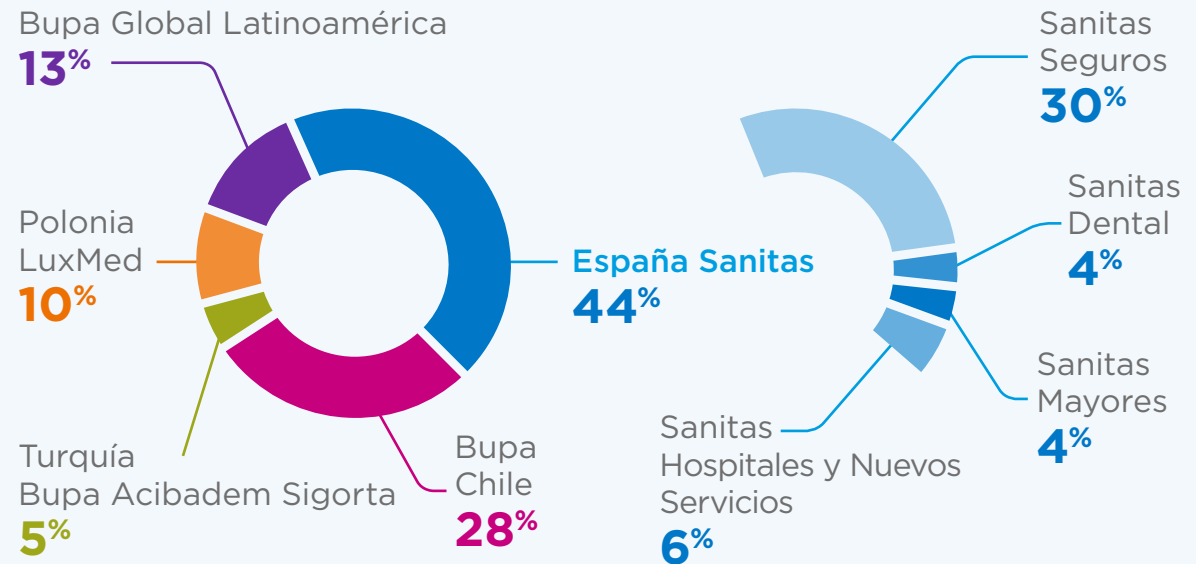
Sanitas lidera la unidad de negocio que opera en Europa y Latinoamérica

Para atenderles, el Grupo Bupa cuenta con más de **83.000 empleados** en países como Reino Unido, España, Polonia, Australia, Nueva Zelanda, EE. UU., Chile, Brasil, México y Perú, entre otros, además de los empleados de los negocios asociados en Arabia Saudí e India.

Dentro del Grupo Bupa, Sanitas lidera la unidad de negocio que opera en Europa y Latinoamérica (ELA), formada en España por Sanitas; en Polonia, por LuxMed; en Turquía, por Bupa Acibadem Sigorta; en Chile, por Bupa Chile; en Brasil, por Care Plus; en México, por Bupa México; así como diversas compañías de seguros de salud y provisión en el mercado latinoamericano a través de Bupa Global Latinoamérica.

GRI [102-6]

### ELA: INGRESOS POR PAÍSES Y ÁREAS DE NEGOCIO EN 2019





## La actividad de Sanitas en España

GRI [102-2]

En nuestro país, **11.255 personas** trabajamos a diario para dar la mejor asistencia a nuestros usuarios y velar por su bienestar en todas las etapas de su vida. Nuestra actividad se organiza en cuatro grandes unidades de negocio:

### Sanitas Seguros

Ofrecemos seguros de salud para **particulares y empresas** con una atención completamente personalizada, preventiva, y participativa gracias a la digitalización de nuestros servicios.



### Sanitas Dental

Gestionamos cerca de **200 clínicas** en toda España, dotadas con las tecnologías más innovadoras, lo que nos permite ofrecer la mejor oferta de servicios del mercado, tanto de forma individual como a través del seguro dental.



### Sanitas Hospitales

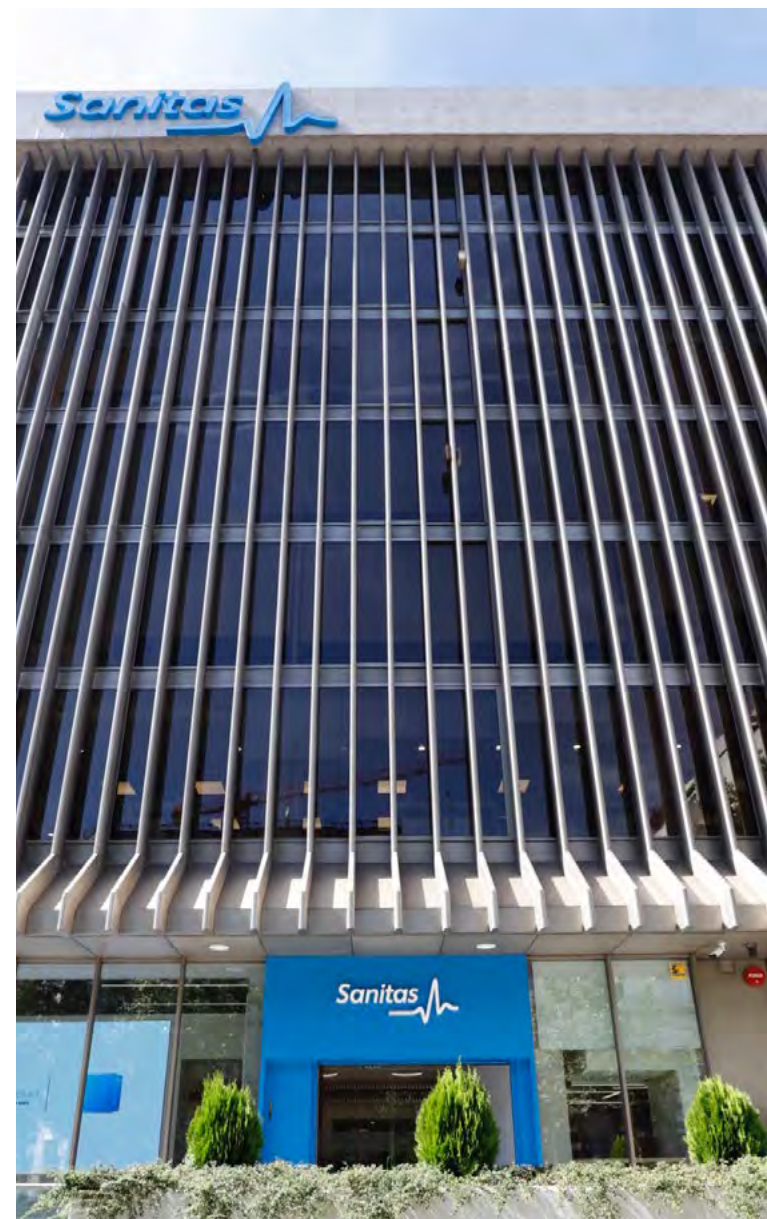
Atendemos a nuestros pacientes en **4 hospitales privados, 19 centros médicos multiespecialidad, 18 clínicas de reproducción asistida y 12 centros de bienestar. También gestionamos un hospital de colaboración público-privada.**

Todos cuentan con equipos, siempre a la vanguardia tecnológica, y con una excelencia médica acreditada.



### Sanitas Mayores

Dirigimos una red de **47 residencias de mayores**. Gestionamos, además, centros de día y servicios a domicilio a través del programa 'En casa contigo'.



## El modelo de negocio que guía nuestra actividad

GRI [103-1]; [103-2]; [103-3]

En Sanitas trabajamos con...



### ... un propósito

Ayudar a las personas a vivir vidas más largas, sanas y felices.



### ... una visión

Ser una compañía de seguros de salud y de provisión centrada en generar confianza y ofrecer servicios de calidad a nuestros usuarios.



### ... y siete valores

Ser responsables, comprensivos, valientes, auténticos, abiertos, apasionados y extraordinarios.

Asimismo, nuestro marco estratégico se centra en **tres pilares clave**:

#### Pasión por nuestros clientes

Buscamos que nuestros productos y servicios sean excepcionales, innovadores y que nos permitan anticiparnos a las necesidades de nuestros usuarios ahora y en el futuro. Además, la apuesta por la innovación y la digitalización del negocio nos permite conocer mejor a nuestros asegurados y darles una rápida respuesta. En esta línea, desarrollamos canales de distribución sólidos y aseguramos la protección de sus datos.

#### Empleados que marcan la diferencia

Su labor y dedicación es fundamental para lograr la excelencia y la calidad en nuestros servicios. Por ello, queremos:

- Atraer, desarrollar y retener su talento y liderazgo.
- Favorecer la toma de decisiones y capacidad de asumir responsabilidades.
- Crear un entorno de trabajo saludable.
- Comprometernos con la diversidad y la inclusión.

#### Crecimiento fuerte y sostenible

Para ello, nuestra estrategia pasa por:

- Procurar un crecimiento escalado del negocio de seguros, respaldado por nuestra provisión digitalmente conectada, junto a una expansión selectiva.
- Mejorar en la gestión del riesgo y los controles que llevamos a cabo.
- Impulsar el incremento neto de clientes, ingresos y beneficios.
- Integrar la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad en todo nuestro negocio.

## Una oferta de servicios de calidad

### ¿Qué servicios ofrecemos?

#### Seguros

Cuidamos de las personas estén donde estén, por eso, ponemos a su disposición seguros de salud de carácter nacional e internacional y otros productos como el pago por uso y los seguros dentales.

- **Seguros de salud:** asistencia de calidad a través de una extensa red sanitaria.
- **Seguros de salud internacionales:** acceso a las mejores redes médicas en todo el mundo.
- **Seguros de atención dental:** acceso a nuestras clínicas dentales y su gama de servicios, que permiten realizar una labor preventiva y un seguimiento integral de la salud bucodental.

#### Provisión

Ponemos a disposición de nuestros clientes servicios de salud y bienestar a través de nuestra red de:

- Hospitales.
- Centros médicos multiespecialidad.
- Clínicas dentales.
- Residencias, centros de día y cuidados en casa para la atención de las personas mayores.

### NUESTRA INFRAESTRUCTURA ASISTENCIAL (Red propia y concertada)

GRI [103-1]

|  <b>Sanitas Seguros</b>                       | 2019   | 2018   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| Hospitales y hospitales de día                                                                                                 | 238    | 242*   |
| Centros médicos                                                                                                                | 4.172  | 4.034* |
| Profesionales sanitarios                                                                                                       | 48.220 | 46.752 |
| Oficinas comerciales de atención al cliente                                                                                    | 145    | 143    |
|  <b>Sanitas Hospitales y Nuevos servicios</b> |        |        |
| Camas hospitales Sanitas                                                                                                       | 514    | 514    |
| Centros médicos                                                                                                                | 19     | 20     |
| Centros de bienestar y Clínica Londres                                                                                         | 16     | 16     |
| Centros de reproducción asistida                                                                                               | 19     | 19     |
|  <b>Hospital de Manises</b>                   |        |        |
| Camas                                                                                                                          | 348    | 348    |
| Centros de Atención Primaria                                                                                                   | 17     | 17     |
|  <b>Sanitas Dental</b>                      |        |        |
| Clínicas dentales                                                                                                              | 187    | 180    |
|  <b>Sanitas Mayores</b>                     |        |        |
| Residencias                                                                                                                    | 47     | 46     |
| Centros de día                                                                                                                 | 24     | 22     |
| Plazas residenciales                                                                                                           | 6.302  | 6.167  |
| Índice de ocupación de los centros                                                                                             | 95,8%  | 95%    |

\* Se ha rectificado el dato de 2018 debido a un cambio de criterio de contabilización, en el presente informe incluimos exclusivamente aquellos centros y hospitales en cuadro médico de Sanitas.





## Creación de valor para nuestros grupos de interés

Aspiramos a crear valor compartido con nuestros interlocutores. Para seguir mejorando año tras año y adecuar nuestra respuesta a sus necesidades es fundamental escucharlos y mantener con ellos una comunicación abierta, eficaz y directa. Para ello, contamos con diversos canales que nos ayudan a conocer sus inquietudes y buscar fórmulas para alcanzar su máxima satisfacción.

### Clientes



- **App Escucha activa:** esta aplicación móvil nos permite estar al tanto de lo que piensan nuestros clientes y proponer soluciones de mejora.
- **Oficinas comerciales:** ofrecemos un canal de interlocución directo y personal.
- **Página web:** a través de la página [seguros.sanitas.es](https://seguros.sanitas.es) mantenemos un *chat* directo con nuestros usuarios para resolver las dudas que les puedan surgir de forma rápida, además de un número de teléfono.
- **Centro de Atención al cliente:** personal propio registra las reclamaciones y los comentarios que transmiten nuestros clientes por vía telefónica, web, videoconsulta o *chat*.

### Empleados



- **App Somos Sanitas:** esta aplicación logra una mayor conexión y gestión ágil de los procesos del día a día.
- Dos veces al año se realiza una **encuesta** a los empleados de la compañía.
- Nuestro **canal de denuncias**, de gestión externa, establece un mecanismo anónimo y seguro para manifestar cualquier incumplimiento de nuestro código de conducta.

### Proveedores



- **Portal de proveedores:** facilita comunicarnos mejor con nuestros proveedores y valorar riesgos de carácter legal, operativo, medioambiental, responsabilidad social corporativa, derechos humanos y buen gobierno.
- **Portal de médicos:** este nuevo canal digital facilita la comunicación y el apoyo tecnológico y de gestión a nuestros profesionales.

### Organizaciones de la sociedad civil



- **Informe anual:** para asegurar la máxima transparencia y ayudar a los grupos de interés a comprender nuestro proyecto, cada año publicamos este documento donde rendimos cuentas sobre nuestro desempeño económico, social, ambiental y de buen gobierno. Para ello, nos basamos en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y en el Informe de progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

### Otros agentes sociales



- **Espacios para el debate:** participamos en numerosos foros, seminarios, organizaciones y asociaciones que nos permiten compartir puntos de vista e información con los profesionales sanitarios que colaboran con la compañía.
- Mantenemos un **diálogo abierto y constructivo** con los diferentes agentes del tejido social a nivel local, regional y nacional, tanto con instituciones públicas, plataformas de pacientes y ONGs, como con escuelas de negocios. Nuestro objetivo es conocer tanto las necesidades del presente, como las opiniones y posibilidades del futuro.
- Desde **Sanitas Hospitales** hablamos con más de 50 asociaciones de pacientes y colegios profesionales que en 2019 se han consolidado en 10 nuevos acuerdos de colaboración.
- Impartimos **conferencias** en escuelas de negocios como el IE y el Instituto Atlántico de Gobierno. También colaboramos con entidades que impulsan la transformación digital, como Digitales Summit, u otras que contribuyen al debate de la atención sanitaria y el desarrollo económico, como es el caso de Reinventing Spain.



Durante la crisis de la Covid-19, Sanitas ha sido uno de los socios firmantes del fondo de 38 millones de euros impulsado por la industria aseguradora para prestar apoyo a profesionales asistenciales afectados por la crisis

## Alianzas para seguir avanzando

GRI [102-13]

Para alcanzar retos comunes es necesario generar conocimiento compartido. Conscientes de ello, desarrollamos y colaboramos en distintas alianzas e iniciativas estratégicas:

- **Forética:** se centra en fomentar la gestión ética, la responsabilidad social y la sostenibilidad dentro de las empresas. Somos socios promotores desde 2005.
- **Pacto Mundial:** creado por la ONU, promueve la responsabilidad social de las empresas y se concreta en diez principios, basados en el respeto a los derechos humanos, laborales, medioambientales y en la lucha contra la corrupción. Sanitas pertenece a la Red Española del Pacto Mundial desde 2007.
- **IDIS:** Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS) es una entidad sin ánimo de lucro, difusora del conocimiento, la investigación y la innovación, que defiende la colaboración y complementariedad de la sanidad privada y pública. Constituye un elemento dinamizador de todos los procesos relacionados con el sistema sanitario. Sanitas es socio patrono desde 2010.

junto a UNESPA, en la iniciativa 'Lenguaje Claro' y está adherida a la Guía de buenas prácticas de salud promocionada por la patronal.

- **AESTE:** Asociación de Empresas de Servicios para la Dependencia (AESTE) coordina, representa, fomenta y defiende los intereses de los servicios y residencias para los mayores. Sanitas Mayores pertenece a esta organización.



unespa



AESTE

- **UNESPA:** Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) integra a más del 96% del sector. Entre sus líneas de actuación, incluye la promoción de la transparencia y el uso de un lenguaje cercano para los asegurados. Sanitas Seguros participa,

## Patrocinios deportivos

Creemos firmemente en la promoción de hábitos de vida saludable y en el deporte como motor de una vida activa. Desde Sanitas apoyamos tanto el deporte de aficionados, como el profesional.



Ponemos a disposición de las personas interesadas en el deporte y la vida sana las **Sanitas Marca Running Series**, un circuito de carreras donde miles de personas de diferentes edades y condición física salen a disfrutar del ejercicio al aire libre. Durante 2019, participaron más de 100.000 corredores en unas series que comenzaron en Zaragoza y pasaron por Valencia, Alicante y Gijón. En Madrid tuvo lugar el tradicional 'Derbi de las Aficiones', donde los atletas paralímpicos Jairo Ruiz y Dani Molina ejercieron de padrinos y nos acompañó la Directora General de Deporte del Ayuntamiento de Madrid, Sofía Miranda.

En esta misma línea, celebramos junto al Ayuntamiento de Madrid la Semana Europea del Deporte, un evento que llevó la actividad física a la calle y en el que más de 500 aficionados participaron en diferentes competiciones, de carácter inclusivo, para personas con

y sin discapacidad sobre el asfalto madrileño. Asimismo, la Fundación Sanitas patrocina numerosos campus donde personas con y sin discapacidad afrontan el reto de un encuentro deportivo. Entre otros, se celebran el 'Campus Inclusivo del Real Madrid', los 'Juegos Inclusivos Escolares' y los 'Juegos Parainclusivos'.

### Ámbito profesional

Colaboramos con el **Real Madrid** como Proveedor Médico Oficial, poniendo a disposición de sus jugadores -tanto de fútbol como de baloncesto- nuestros avances médicos e instalaciones más punteras. También prestamos este servicio a la sección femenina, masculina y Sub21 de la **Federación Española de Fútbol** para que puedan competir en las mejores condiciones posibles. Todos ellos, además, son asegurados de Sanitas y disfrutan del complemento digital [Blua](#).

También damos soporte médico a los **Comités Olímpico y Paralímpico españoles**. Junto a ellos, la Fundación Sanitas trabaja en la puesta en marcha de los **I Juegos Inclusivos**. En esta cita competirán deportistas olímpicos y paralímpicos juntos por primera vez.



Junto al Comité Olímpico Español hemos puesto en marcha, además, un programa de gestión de talento que busca facilitar la incorporación al mercado laboral a ex deportistas de élite. Gracias a '**Entrena tu Futuro**' estos deportistas tienen la oportunidad de integrarse en un entorno laboral una vez finalizada su etapa de competición activa.

### Jugamos en equipo

Contamos con un grupo inclusivo y multidisciplinar de deportistas referentes del país con los que promocionamos el deporte, los hábitos de vida saludable y la salud digital. Sergio Llull, Carolina Marín, Pedro Delgado, Saúl Craviotto, Juanjo Méndez, Sara Andrés y Chema Martínez son los siete deportistas que forman este **Equipo Sanitas** y que llevan más lejos el mensaje de salud y digitalización de Sanitas.

Además, en 2019 lanzamos **#SanitasChallenge**, una iniciativa con la que hemos participado, a través de equipos inclusivos, en tres grandes retos deportivos que han puesto a prueba nuestro afán de superación: 'Titan Desert', 'Gran Trail Trangoworld Aneto-Posets' y 'Non Stop Madrid-Lisboa'.



# IMPULSANDO EL FUTURO





# TRANSFORMACIÓN PARA INNOVAR

Sanitas comenzó hace ya cinco años su transformación con el objetivo de innovar en la gestión de la salud y mejorar la experiencia de cliente. Esto nos ha permitido **ser más ágiles en la atención al usuario, mejorar la precisión y predicción de los tratamientos e involucrar a las personas en su propio cuidado**, empoderándolas y haciéndolas conocedoras y dueñas de sus datos. En este sentido, entendemos que nuestra responsabilidad como empresa especializada en salud pasa por trabajar con un enfoque sostenible que incorpore todas las ventajas que conlleva la innovación para ofrecérselas a nuestros clientes, proporcionándoles soluciones que se adelanten incluso a lo que hoy en día demandan. Esto se traduce en:

## DIGITALIZACIÓN FRENTE A LA COVID-19

Gracias al esfuerzo e inversión hecho hace tiempo en digitalización, hemos podido anticiparnos y atender con eficacia a los pacientes durante el confinamiento por la Covid-19. La videoconsulta nos ha permitido prestar soporte médico y una mejor experiencia a los usuarios en el momento en el que más lo han necesitado.

**Contacto constante y transparente.** Gracias a la digitalización, se amplían los canales de atención puestos a disposición de nuestros clientes. Estos han demostrado ser una opción eficaz durante la Covid-19, ya que nos han permitido mantener un contacto fluido con los asegurados. Un ejemplo es la app 'Familias' de Sanitas Mayores que pasó de ser utilizada por un 50% de familias al 75% durante la crisis, facilitando la comunicación entre familias y cuidadores.



**Tu médico en el móvil.** Durante 2019, la videoconsulta ha ofrecido a nuestros pacientes una mayor flexibilidad para contactar con su médico. Durante el confinamiento de la Covid-19 ha sido clave para tratar a pacientes en su domicilio, con más de 5.000 consultas al día.



**Acceso a tus datos y al hospital en todo momento.** La tecnología facilita a nuestros pacientes el acceso a sus datos, así como la posibilidad de recibir asistencia médica fuera del hospital, lo que les empodera en el cuidado de su propia salud. La app MiSanitas o el programa 'Salud Conectada' son ejemplos de este tipo de proyectos.



**Respeto por el medio ambiente.** En 2019 se realizaron 42.000 videoconsultas lo que se traduce en menos desplazamientos y emisiones de CO<sub>2</sub>.



## Cultura digital

En Sanitas integramos los **tres pilares de la Cultura digital** para establecer sistemas de trabajo ágiles y flexibles que nos permitan alcanzar nuestros objetivos de forma eficiente en cada proyecto. Estos son:



**Escuchar al cliente**



**Decisiones basadas en datos**



**Transversalidad**

Hemos desarrollado  
+ de **200**  
iniciativas a través de la  
Metodología Lean

## Centrados en la experiencia del cliente

Nuestros clientes se encuentran en el centro de nuestra estrategia. Con este foco trabajamos acciones en **cinco ámbitos que nos permiten crear valor**:

- Escuchamos, aprendemos y actuamos sobre cada *micromomento* para mejorar la experiencia de nuestros clientes en base a sus percepciones.
- Ofrecemos soluciones digitales para acercarnos aún más a nuestros clientes en todos los ámbitos de su vida.
- Utilizamos los datos para investigar y desarrollar un futuro más saludable.
- Impulsamos productos digitales adaptados a las necesidades de nuestros clientes y sus familias a lo largo de las diferentes fases de su vida.
- Promovemos una atención ágil y constante para responder a las necesidades de nuestros clientes digitales.

Para lograr una transformación real implicamos a todos los profesionales de la compañía en un proceso de digitalización inclusiva que se basa en **tres pilares**:

### Escucha activa

A través de nuestra app **Escucha activa** mejoramos la experiencia de nuestros clientes al conocer de primera mano, y de forma anónima, sus opiniones acerca de nuestros servicios y aprender de ellas. La app está a disposición de todos los empleados y les invita a proponer mejoras tras cada escucha. En 2019 se han realizado **más de 27.000 escuchas**.

### Big data

Analizamos los datos de todo nuestro entorno como método para **mejorar la toma de decisiones**, y con ello, la experiencia de nuestros clientes.



### Transversalidad

En Sanitas organizamos el trabajo en proyectos transversales centrados en las necesidades de los clientes, utilizando **metodologías ágiles** que involucran a equipos formados por empleados de diferentes áreas, lo que nos permite transformar las decisiones en soluciones.



## Avanzamos en la digitalización de la salud

GRI [103-1]; [103-2]; [103-3]

Avanzamos con la mirada puesta en los objetivos previstos para 2020. Estos son los que marcan la **hoja de ruta que guía nuestra estrategia digital** y los que establecen que para esta fecha tendremos que haber alcanzado tres retos: un 25% de consultas digitales, un 50% de clientes digitales y un índice de satisfacción (NPS) del 75%.

En este camino, en 2019 llegamos a un 9,2% de consultas digitales, cifra que se ha incrementado exponencialmente en 2020 con la crisis del coronavirus.

**Durante la pandemia de 2020, el servicio de videoconsulta ha pasado de 300 conexiones diarias a 5.000, atendidas por más de 2.500 médicos**

Respecto a los clientes digitales, cada vez estamos más cerca del objetivo, ya que durante 2019 un 41,7% de nuestros clientes mantuvo al menos dos interacciones de carácter digital. Los procesos más utilizados son los relacionados con el acceso a resultados de pruebas y análisis (con más de dos millones de interacciones) y las citas *online*.

Finalmente, en cuanto al NPS llegamos a la cifra de 65,8 puntos. Este dato refleja un incremento de casi tres puntos con respecto a 2018 y confirma la relevancia que tiene nuestra estrategia digital para los pacientes, clientes y residentes, así como nuestra capacidad de cumplir con sus expectativas.

### Objetivos 2020



**25%** consultas digitales



**50%** clientes digitales



**NPS del 75%**

### Nuestro progreso en 2019

#### CONSULTAS

**9,2%** consultas digitales  
+ **86,7%**



**2.200** médicos  
+ **69,2%**

**483.692** clientes con acceso a consulta digital

#### CLIENTES MÁS CONECTADOS

**41,7%** clientes digitales



**96%** reembolsos se hacen *online*

**42%** de las nuevas altas son digitales

#### ESCUCHA ACTIVA NPS

**65,8%** NPS\*  
+ **3pp**

+ **27.000** audios escuchados

+ **10.000** propuestas



\* El NPS mide la recomendación del cliente en una escala de 0 a 10. El índice es el resultado de la diferencia entre el % de clientes-promotores (valoraciones 9-10) y clientes-detractores (valoraciones 0-6).

## Proyectos digitales para... ... acompañar a las personas

En Sanitas lideramos la revolución digital en el mundo de la salud con el constante desarrollo y mejora de aplicaciones y contenidos digitales. Esto nos permite fortalecer nuestras soluciones y **reforzar la atención y el acompañamiento a nuestros clientes en cualquier momento y lugar**. Para ello, aprovechamos las ventajas que ofrece la inteligencia artificial, big data, internet de las cosas y todos los desarrollos tecnológicos que tenemos disponibles.

### Novedades en 2019

- **Health Pack-Amazon**. Lanzamos cuatro Health Packs (nutrición, entrenador personal, embarazo y bienestar emocional) y abrimos un nuevo canal de distribución *online* a través de Amazon, así como un nuevo concepto de promoción de la salud.
- **SPS digital**. En abril de 2019 incorporamos la asesoría con videoconsulta a la nueva modalidad de planes de salud digital.

### Consolidamos nuestras soluciones digitales

- **Blua**. Primer seguro de salud 100% digital que cerró 2019 con más de 480.000 clientes. El servicio de videoconsulta que ofrece la póliza Blua se ha abierto a todos los asegurados de Sanitas durante la pandemia del coronavirus, con el objetivo de permanecer junto a ellos durante este periodo y facilitar el acceso a sus médicos a través de este canal.

blua

- **‘Salud conectada’**. Hemos desarrollado un hospital digital en el que monitorizamos más de 1.000 pacientes a través de *wearables* conectados desde sus hogares y un equipo de más de 100 médicos.
- **‘En casa contigo’**. Cuidado de mayores en el hogar apoyado por una plataforma digital. En 2019 hemos prestado cerca de 30.000 servicios.
- **Complemento ‘Cuerpo y mente’**. Servicios para impulsar hábitos de vida saludables.



### Aplicaciones para más comodidad y transparencia

- **App MiSanitas**. Esta aplicación facilita el acceso a los servicios de salud a través del móvil: detalles de la póliza, peticiones de citas, buscador de médicos, tarjeta médica digital, carpeta de salud e historial médico.
- **App de Familias**. A través de esta aplicación mejoramos el acceso de los familiares a toda la información de sus seres queridos que residen en un centro de Sanitas Mayores.



### Información accesible para la sociedad

- **App Sanitas Dental Infantil**. Ayudamos a los padres con consejos útiles sobre la salud dental de los niños.
- **App Sanitas Embarazo**. Acompañamos a las futuras mamás durante los nueve meses del embarazo con información y consejos.



- **Sanitas Data Salud**. Aprovechamos el potencial de los datos para impulsar la investigación y el conocimiento.
- **Asistente virtual psicológico**. Ayudamos a mantener el bienestar emocional, ofreciendo evaluaciones psicológicas validadas por psicólogos y psiquiatras de los hospitales de Sanitas.



## ... y crecer con nuestros profesionales

En Sanitas no cesamos en nuestra búsqueda constante de soluciones digitales que nos ayuden a mejorar el funcionamiento y la relaciones internas dentro de nuestra organización. Así, en 2019 hemos realizado actividades de investigación y desarrollo en el ámbito de aplicaciones informáticas destinadas a la optimización de nuestros procesos.

Para seguir nuestro camino hacia la medicina del futuro, desde Sanitas apostamos también por la **inteligencia artificial**, por ejemplo, aplicando sus técnicas en las historias clínicas de los pacientes.

Además, utilizamos *machine learning* para conocer el comportamiento de las urgencias hospitalarias y desarrollar modelos predictivos para anticiparnos a la demanda y reducir los tiempos de espera.

### Novedades 2019

• **Nueva herramienta 'Data in One Click' (DOC).** En línea con los pilares de nuestra cultura digital, se ha lanzado DOC, una herramienta cuyo objetivo es facilitar la toma de decisiones basadas en datos. Un proyecto

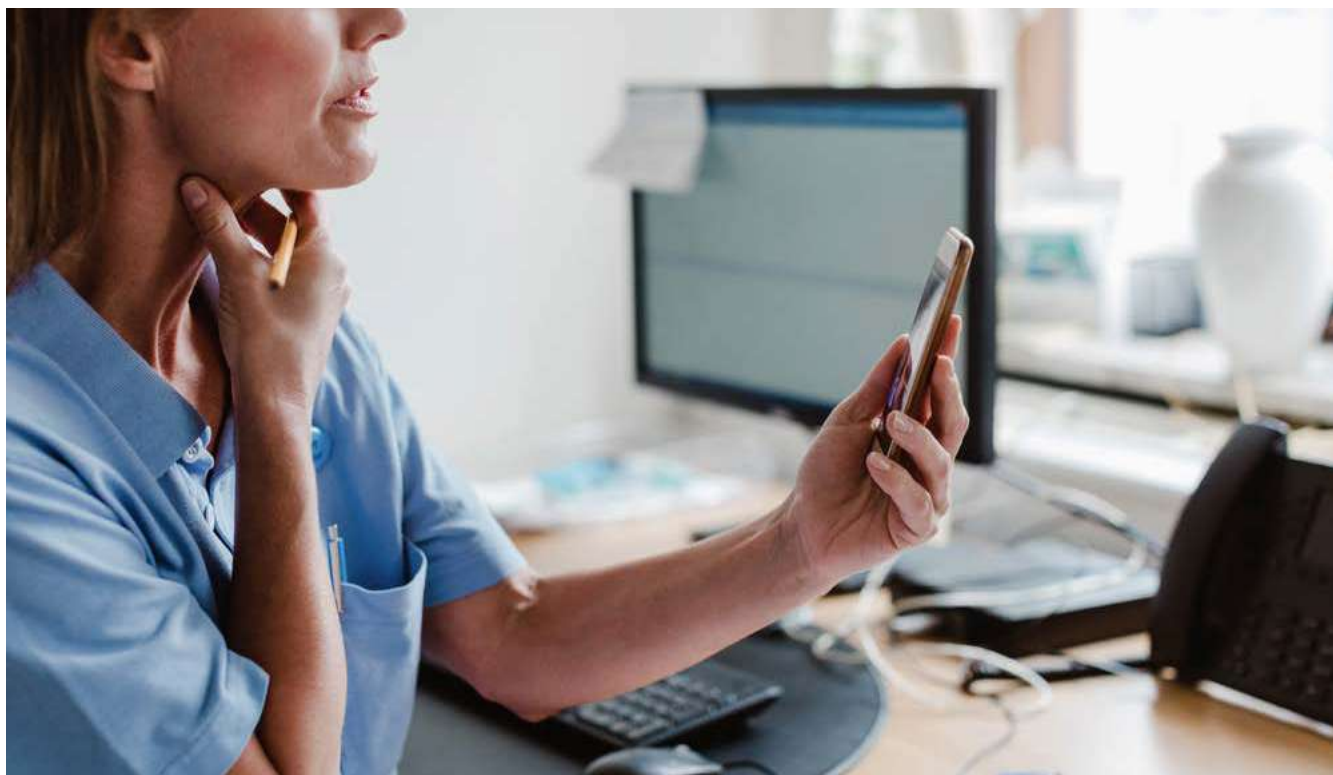
que hemos iniciado en 2019 con la formación de todos nuestros empleados en el uso de esta herramienta.

- **App Escucha activa.** En 2019 hemos creado una nueva versión de la app 'Escucha activa' e incorporado las opiniones que los clientes escriben en nuestras redes sociales. El objetivo es recopilar más información y poder seguir mejorando nuestros servicios.



### Otras herramientas digitales internas

- **App Somos Sanitas.** Herramienta disponible para todos los empleados en la que pueden consultar su información laboral y realizar todo tipo de gestiones, como la solicitud de vacaciones.
- **App Sanitas Smile.** En Sanitas también cuidamos de nuestros empleados. Con esta aplicación pueden estar al día de todo el calendario de actividades de nuestro programa de Promoción de la Salud, Sanitas Smile, monitorizar la evolución de su salud y proponer iniciativas.
- **Héroes digitales.** Nuestros empleados se vuelcan para mejorar las vidas de nuestros clientes. A través de esta app ofrecen asesoría digital a golpe de *click*.





## Apuesta tecnológica

El avance de nuestras soluciones, servicios y procesos digitales depende de la inversión en la transformación digital. Invertimos también en crear valor para nuestros clientes y en investigar soluciones para la salud del mañana. En este sentido, en Sanitas trabajamos en dos líneas: **continua prospección de nuevos formatos y la incorporación de las últimas tecnologías.**

Nuestra estrategia tecnológica se basa en **tres pilares**:



**Agilidad**



**Eficiencia**



**Innovación**



## Transformación tecnológica segura

La transformación digital ha de ir acompañada por una exhaustiva organización previa. **La Dirección de Sistemas de la Información lidera la planificación tecnológica**, que debe velar por **tres aspectos fundamentales**:

### Seguridad, un pilar clave

La seguridad es un aspecto estratégico a la hora proteger los datos de todos nuestros clientes, ya que manejamos información médica especialmente sensible. Por ello, durante estos años hemos aumentado la inversión en este ámbito, tanto en recursos económicos como humanos, de forma muy importante. Para incrementar el control dentro de la compañía, los servicios de IT son internos y externalizamos únicamente las labores más operativas.

Durante 2019 hemos desarrollado nuevas iniciativas para mejorar la ciberseguridad en todos los ámbitos. Una apuesta decidida que incluye:

- **Revisiones planificadas** de auditoría continua y seguimiento de los indicadores de riesgo.
- **Política de seguridad** que determina los principios corporativos acerca de la información.

### Gestión efectiva de la modernización y de la obsolescencia

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

### Mejora continua

La transformación es un proceso en continua evolución. Nos permite ser más productivos y eficientes y, además, nos orienta a la mejora permanente. Entre nuestros proyectos de mejora destacamos los de **robotización de procesos de negocio**. En 2019 hemos automatizado 13 procesos que han conseguido ahorrar cerca de 5.000 horas de trabajo.

**La seguridad es un aspecto estratégico a la hora proteger los datos de todos nuestros clientes**



# SANITAS SEGUROS

En 2019 Sanitas Seguros ha crecido un **5% en volumen de primas**, gracias al aumento del número de asegurados, que ya asciende a 3.278.684<sup>1</sup>.

## CIFRAS 2019



## ACTUAMOS FRENTE A LA COVID-19

Desde Sanitas Seguros hemos actuado frente a la pandemia Covid-19 haciendo extensibles servicios como la videoconsulta a toda nuestra la cartera de clientes. De esta forma, hemos dado una respuesta inmediata a todos nuestros clientes, llegando a gestionar 5.000 consultas digitales al día atendidas por más de 2.500 profesionales para que pudiesen mantener el contacto con su médico de siempre. Además, nos unimos al acuerdo de la patronal del seguro Unespa para crear un fondo de 38 millones de euros para proteger a los profesionales sanitarios que luchan contra el coronavirus.

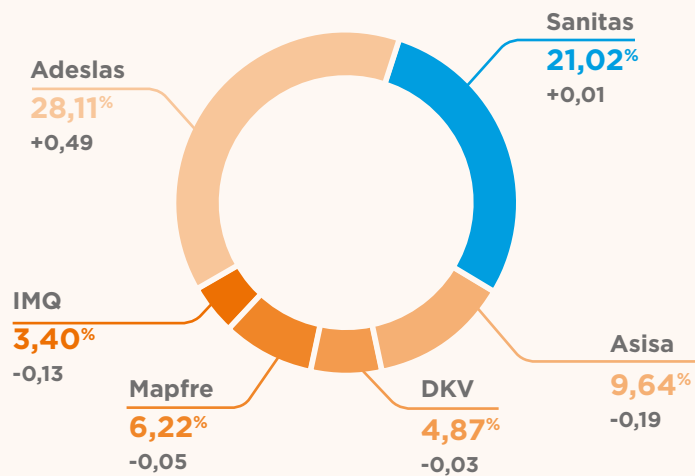
<sup>1</sup> Este número incluye PMI y coasegurados.

## EL MERCADO DE LOS SEGUROS DE SALUD EN ESPAÑA

El sector ha mantenido un buen ritmo de crecimiento en los últimos años, a pesar de la menor actividad económica que el país ha registrado en la última década. En concreto, el ramo de asistencia sanitaria ha crecido un 4,5% en volumen de primas, según datos de ICEA 2019. Este incremento se debe a la evolución que están experimentando las organizaciones aseguradoras gracias a los **servicios multiplataforma y a la gran flexibilidad de las coberturas ofrecidas**.

Por otro lado, en 2019 se han mantenido las **operaciones de concentración del sector hospitalario**, lo que produce una modificación constante en las relaciones y pesos entre las aseguradoras y los grupos hospitalarios, con su consecuente presión en costes.

### CUOTAS DE MERCADO



Fuente: ICEA 2019.





## Revolucionamos la salud digital

En 2019, en Sanitas Seguros consolidamos nuestra posición como líderes indiscutibles de la transformación digital del sector, nuestros productos y servicios se adaptan a las nuevas costumbres de nuestros pacientes y facilitan que participen en la gestión de su salud a través de la tecnología. Por ello, desde la compañía trabajamos para ofrecer una medicina personalizada y preventiva con todas las herramientas digitales necesarias para acompañar al cliente en cada fase de su vida.

A cierre de 2019, el 41,7% de nuestros clientes ya utilizaban las plataformas digitales de Sanitas

**blua**

Hace cuatro años creamos **Blua, una categoría de seguros y complementos con coberturas digitales** que resuelven las nuevas necesidades y demandas de nuestros clientes.

Gracias a la tecnología, hoy en día podemos gestionar la salud a través del móvil, de manera que Blua da al usuario la posibilidad de contar con ventajas digitales que le faciliten el día a día y esté donde esté, reduciendo el número de desplazamientos al médico, ahorrando tiempo en las gestiones relacionadas con su salud -como, por ejemplo, la prescripción de pruebas y medicamentos-, y por supuesto, dando la posibilidad de elegir entre contactar con su médico en persona o a través de videoconsulta.

El cliente también tiene a su disposición servicios sin necesidad de salir de casa, como la analítica a domicilio o el envío de medicamentos desde la farmacia.

### PRINCIPALES SERVICIOS DE BLUA



**Videoconsulta en todas las especialidades con médicos que atienden tanto de forma presencial como digital**



**Planes de salud personalizados por teléfono y videoconsulta**



**Reembolso de medicamentos**



**Urgencias generales y pediátricas 24h**



**Analítica a domicilio**



**Prescripción de medicamentos y pruebas**



**Más de 2.200 médicos conectados**



**Envío de medicamentos desde la farmacia**



**Carpeta de salud, con los resultados e informes médicos**

En 2019, un total de 6.499 clientes Blua realizaron 9.577 videoconsultas entre los meses de junio y agosto, coincidiendo con sus vacaciones

## Crecimiento exponencial

Blua cerró 2019 con **medio millón de clientes digitales, un 50% más que el año anterior**, lo que demuestra que los clientes cada vez valoran más la comodidad e inmediatez de hacer todas las gestiones de su salud *online* y poder realizar videoconsultas con su médico sin desplazarse. El uso de esta opción ha representado el **9,2%** de todas nuestras consultas médicas, una tasa que ha crecido exponencialmente durante la crisis del coronavirus cuando ha llegado a 5.000 videoconsultas diarias, frente a las 300 de los meses previos.

Por otro lado, en 2019, **2.200 médicos de más de 35 especialidades médicas** atendieron a sus pacientes por videoconsulta –además de consulta presencial– frente a los 1.265 profesionales que



lo hicieron en 2018. Esta cifra ha registrado un notable aumento durante 2020 hasta llegar a más de 2.500 médicos conectados a cierre de este informe, lo que refleja un importante incremento en el uso de esta tecnología, tanto por parte de pacientes, como de profesionales médicos.

Estos datos ponen de manifiesto la importancia de transformar la atención al cliente, así como la relación médico-paciente. Apostar hace años por las nuevas tecnologías nos ha permitido anticiparnos y ser hoy en día más flexibles, solventes y capaces de dar un servicio de calidad incluso ante situaciones de crisis como la vivida por la pandemia de la Covid-19.

### BLUA EN 2019



Clientes

2019  
2018

**483.692**  
320.000



Profesionales

**2.200**  
1.265



Videoconsultas

**41.890**  
22.515



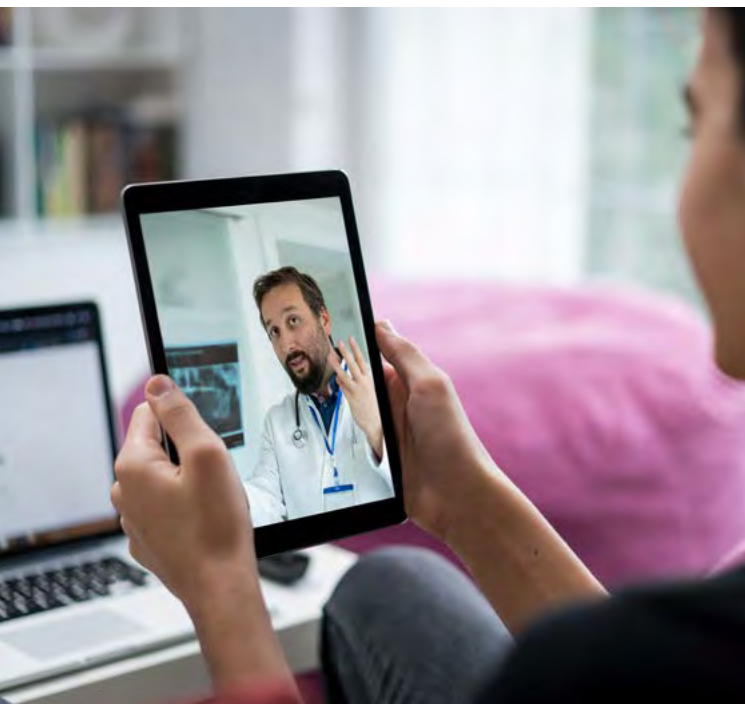
Especialidades

**35**  
30



Planes digitales

**37.797**  
11.600



## La promoción de estilos de vida saludable...

Todos los asegurados de Sanitas cuentan con el apoyo del equipo de [Promoción de Salud \(SPS\)](#) de Sanitas. Este servicio busca impulsar la medicina preventiva y ayudar a nuestros clientes a ser agentes activos en la gestión de su salud a través de una asesoría individual. Un equipo de profesionales de varias disciplinas diseña programas personalizados de salud y acompaña al asegurado durante todo el programa por teléfono, o, en el caso de clientes Blua, por medio de la videoconsulta.

## ... es cada vez más digital

En 2019 SPS ha continuado con su proyecto de digitalización para todos los clientes Blua. Así, ha gestionado más de **37.797 planes de salud personalizados y digitales de nutrición, entrenador personal, embarazo y salud infantil, a través de MiSanitas, casi el triple que el año anterior**. Los programas digitales de entrenador personal y nutrición han sido los más populares, con cerca de **18.000 clientes suscritos**. En 2019 se han incorporado el programa de asesoramiento de embarazo y posparto, así como el plan digital de salud infantil a través del cual atendemos a los padres durante los primeros cuatro años de vida del pequeño mediante un seguimiento del desarrollo del niño que realiza un enfermero pediátrico.

## Nuevo Health Pack de venta en Amazon

En nuestra apuesta por la innovación y búsqueda constante de nuevas soluciones que se ajusten a las necesidades de nuestros clientes, **creamos un nuevo producto para distribuirse exclusivamente a través de canales online: los Health Packs**. Se trata de un producto de asesoría y de seguimiento de la salud centrado en cuatro temáticas: entrenamiento personal, nutrición, embarazo y bienestar emocional, todos ellos pensados para ayudar a los usuarios a alcanzar sus metas personales en estas áreas.

Estos nuevos productos, que están disponibles **a través de la plataforma de e-commerce de Amazon**, ofrecen servicios y coberturas digitales durante un periodo de tres meses. Se complementan con otras facilidades, como el envío de medicamentos desde la farmacia o sesiones de fisioterapia y analítica a domicilio. Además de consultas ilimitadas con los asesores de salud, los clientes tienen acceso a consultas presenciales y *online* en el cuadro médico de Sanitas.





## Implantamos un nuevo concepto de relación con el cliente

Aunque todas las gestiones pueden realizarse *online*, no olvidamos que muchos clientes prefieren recibir su atención en persona.

Este afán por ofrecer todas las opciones al usuario nos ha llevado en 2019 a abrir **tres nuevas oficinas de atención al cliente**. Además de las inauguradas en Tarragona y Toledo, hemos abierto un nuevo espacio en el centro de Madrid, dotado con todas las ventajas de la tecnología para ofrecer información y la mejor atención. Este nuevo modelo de oficina complementa

a otros formatos de atención al cliente, como son los servicios *online* y el servicio telefónico.

Estas aperturas coinciden con la celebración del **décimo aniversario de nuestro Centro de Relaciones con Clientes**. Desde que en 2009 Sanitas apostase por internalizar su Centro de Relaciones con Clientes para mejorar la calidad de la atención telefónica, este no ha parado de crecer hasta contar hoy en día con más de **400 profesionales y prestar un servicio multicanal**.



## Siempre conectados a través de...

### Web Sanitas.es

En 2019, renovamos **nuestra página web** para mejorar la experiencia de usuario y ofrecer nuevos espacios de información. Esta propuesta de valor va en línea con la estrategia de la compañía de situar al cliente en el centro y con la escucha activa realizada entre los empleados.

### App MiSanitas

Junto a la web, nuestros clientes cuentan con la aplicación móvil Mi Sanitas en la que pueden realizar todas las gestiones de su salud: acceder al cuadro médico, pedir cita *online*, consultar su

carpeta de salud para ver sus informes médicos, así como gestionar recibos y pagos. A esto se suma la posibilidad de solicitar reembolsos de forma digital, el acceso a los detalles de su póliza, sus condiciones, coberturas y procesos de acceso.

Como complemento, los clientes **Blue**, a través de la App MiSanitas, tienen acceso a **ventajas digitales adicionales** como la videoconsulta y la gestión de reembolso de medicamentos y la posibilidad de solicitar analíticas y entrega de medicamentos a domicilio desde la farmacia, entre otros.

### Consulta telefónica

Además de la videoconsulta, nuestra oferta asistencial se complementa con otros servicios para dar cobertura a todos los perfiles de clientes. A finales de 2019 lanzamos una modalidad que **permite atender al paciente desde una llamada a su teléfono fijo o móvil, sin necesidad de conectarse a internet o acceder a Mi Sanitas**, y donde el médico sigue conectado a un entorno seguro, como es nuestra plataforma.

## Personalización y cercanía

Seguimos desarrollando nuevos complementos para adaptar los seguros de salud a la realidad de cada individuo, colectivo o empresa. Así, a finales de 2018 lanzamos **Sanitas Más Salud Familias**, cuyo éxito se ha consolidado en 2019 al llegar a más de **3.200 asegurados**.

A lo largo de 2019 también incrementamos las ventas de nuestros productos **Sanitas Más Salud Plus y Sanitas Más Salud Óptima** y se han ampliado sus coberturas.

### Cuadro médico de Sanitas

En 2019, el cuadro médico de Sanitas puso a disposición de sus asegurados más de **45.000 profesionales y cerca de 4.200 centros médicos, hospitales propios y centros Milenium multiespecialidad** exclusivos para clientes y concertados con las mejores instituciones y médicos de toda España.

Lanzamos nuevos productos para adaptar los seguros a la realidad de cada individuo o colectivo



## Socios para seguir creciendo

A lo largo de 2019, Sanitas Seguros ha desarrollado aún más la multicanalidad –tanto interna como externa– en la venta. Cabe destacar la buena salud de los **acuerdos de coaseguro con BBVA y Santalucía** que, sin duda, han contribuido a crecer en número de asegurados durante este año.

En 2019 hemos renovado nuestro acuerdo con BBVA hasta 2033. Esta alianza ha producido cerca de **300.000 asegurados en común**, que obtienen

productos innovadores a precios competitivos, personalizados y con un servicio excelente.

El acuerdo con Santalucía nos permite potenciar y ampliar nuestro ramo de servicios con sus productos. Además, desde 2019 Santalucía Vida y Pensiones pone a disposición de sus clientes distintas modalidades del seguro de salud de Sanitas a través del mismo modelo de coaseguro: Sanitas Más Salud, Sanitas Más Salud Plus,

Sanitas Profesionales y Sanitas Profesionales Plus. Asimismo, a través del **Grupo Zurich** distribuimos nuestros seguros a una red de más de 1.500 agentes de la compañía de origen suizo.

Estos acuerdos se suman a la adquisición que realizamos en 2018 de Sahna-e, la filial de seguros de salud de la Hermandad Nacional de Arquitectos Superiores y Químicos (HNA), que comercializamos bajo el nombre de **Néctar Seguros de Salud**.

## Canales de gestión digitales para empresas, mediadores y médicos

Con el fin de establecer una comunicación fluida con nuestros socios y colaboradores, en Sanitas Seguros contamos con espacios digitales específicos para empresas, mediadores y médicos que se han mejorado en los últimos dos años.

### Portal empresas

Nuestro espacio para empresas es uno de los canales que hemos renovado en 2019. Actualmente contamos con **7.229 compañías registradas, lo que supone casi un 30% de nuestra cartera**. Esta herramienta nos permite una nueva forma de relacionarnos con nuestros clientes corporativos, de forma más autónoma y ágil.

### Portal mediadores

Espacio dirigido al colectivo de los mediadores con más de **50 servicios y utilizado habitualmente por más de 3.000 mediadores, que realizan más de 200.000 consultas y transacciones al mes**. Este canal también ha experimentado distintas mejoras en el último año con el objetivo de mejorar su funcionalidad y agilidad.

### Portal de profesionales médicos

Los profesionales médicos son, sin duda, la pieza clave en el camino de la digitalización. Dotarles de

herramientas y canales que les permitan trabajar de una forma más ágil, efectiva y segura es nuestro compromiso. Por ello, en 2019 lanzamos el **nuevo Portal de Profesionales**, una plataforma digital que hemos desarrollado íntegramente en Sanitas.

Este portal incluye todas las funcionalidades que realiza un profesional habitualmente, tales como la **gestión de su agenda, el acceso al historial médico de sus pacientes y la prescripción de pruebas diagnósticas**. Además, desde este mismo canal, el profesional puede iniciar una consulta digital, compartir archivos de carácter médico con su paciente, realizar una prescripción farmacológica o incluso, contactar con otros colegas que pertenecen a la red médica de Sanitas. Es, además, un entorno adaptativo que responde y evoluciona con las necesidades presentes y futuras del profesional.

En 2019 lanzamos el nuevo Portal de Profesionales, una plataforma digital desarrollada íntegramente en Sanitas



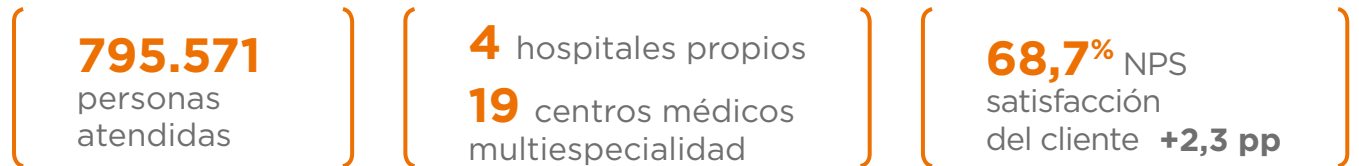




# SANITAS HOSPITALES

Mejorar la vida de las personas, proteger su salud y anticiparnos a las necesidades del futuro. Esto es lo que nos mueve cada día en Sanitas Hospitales y lo que nos hace avanzar en la búsqueda de la innovación aplicada tanto a nuestros centros como a los servicios y soluciones digitales que ofrecemos. **En nuestra nueva manera de entender el cuidado de la salud ponemos a disposición de los pacientes las ventajas de la inteligencia artificial, el big data, el uso de chatbots o la genómica.**

## CIFRAS 2019



## ACTUAMOS FRENTE A LA COVID-19

Sanitas Hospitales es una referencia de cuidado excelente, compromiso con la mejor práctica asistencial y liderazgo de la digitalización de la salud. Aun así, el reto de la pandemia ha puesto de manifiesto la capacidad asistencial y organizativa de nuestros centros a la hora de articular una respuesta homogénea, solvente y eficaz para hacer frente a la crisis de salud pública más importante de los últimos 100 años.

**Nuestros hospitales y profesionales han sido actores principales en la asistencia sanitaria a personas afectadas por la Covid-19 allí donde tenemos presencia,** y han coordinado su labor constantemente con las autoridades sanitarias, mientras ofrecían un nivel de asistencia sanitaria inmejorable como parte del Sistema Nacional de Salud.

Los hospitales universitarios Sanitas La Moraleja y Sanitas La Zarzuela, así como los hospitales Sanitas CIMA y Virgen del Mar **duplicaron su capacidad** durante este periodo e incluso pusieron en marcha –en tiempo récord– dos hospitales de campaña para poder ampliar nuestra capacidad de respuesta.

Los profesionales de nuestros centros –médicos, enfermeras, técnicos, auxiliares, administrativos, limpieza, seguridad...– han contado con los recursos necesarios para protegerse y seguir desempeñando su trabajo en las condiciones más exigentes. Nuestra gente ha estado a la altura –y más aún– de lo que se espera de Sanitas: **compromiso con la salud de las personas, cuidado profesional y cercano y dedicación absoluta.**

## Impulsamos la salud digital

En Sanitas Hospitales la digitalización nos permite mejorar la experiencia de nuestros pacientes y prestar un servicio más flexible y adaptado a sus necesidades. Por ello, **impulsamos el desarrollo de soluciones digitales sencillas y accesibles** que faciliten la vida de las personas, permitiéndoles controlar su salud con la confianza y tranquilidad que ofrece tener un equipo de excelentes profesionales a su lado.



### Salud conectada. En cualquier momento, en todo momento

‘Salud conectada’ traspasa las paredes físicas del hospital para incorporar a la vida normal del paciente –y sin modificar su rutina habitual– la atención especializada que necesita.

Se trata de una plataforma que permite realizar una **monitorización continua y en tiempo real** de determinados parámetros clínicos del paciente (presión arterial, frecuencia cardíaca, saturación de oxígeno, peso, glucosa, actividad física, calidad del sueño...) a través de diversos *wearables*.

La información recopilada se canaliza a través de una app a la que se asocian estos *wearables*. Esta se encarga de volcar todos los datos recogidos en la historia clínica electrónica del paciente y

permite al médico y al personal sanitario acceder a las mediciones tomadas.

De esta forma, el equipo asistencial de ‘Salud conectada’ realiza un exhaustivo seguimiento y contacta con el paciente en caso necesario. Además, el usuario puede conocer en tiempo real toda la información recogida.

Este servicio de telemonitorización domiciliaria ofrece una doble ventaja: por un lado, **nos permite anticiparnos a cualquier posible complicación** del estado de salud del paciente; y, por otro, **facilitamos la participación del paciente en el manejo de su propia enfermedad**.

En apenas un año de vida, este programa cuenta ya con **más de 1.000 personas que monitorizan su salud a través de esta plataforma**.

### EL MERCADO HOSPITALARIO EN ESPAÑA

Nuestro país destaca por una importante **consolidación del sector hospitalario**. La previsión para los próximos años es que el mercado mantenga una tendencia de concentración en la que los centros privados pequeños se integren dentro de grupos hospitalarios mayores con cobertura nacional. Se prevé que el impacto de esta concentración repercutirá en el sector asegurador, con un consecuente aumento de costes y renovado foco en la certificación y calidad.

En este contexto, disponer de hospitales propios, que complementan la oferta asistencial de Sanitas Seguros, nos permite contar de primera mano con un **profundo conocimiento de la Sanidad en nuestro país**, así como explorar los continuos avances que se llevan a cabo en el campo de la Medicina y controlar protocolos asistenciales y la calidad del servicio.

### Inteligencia artificial para el Asistente virtual psicológico

Hemos desarrollado diversos *chatbots* que utilizan la inteligencia artificial para responder a los pacientes en base a información validada y ordenada por los especialistas.

En este ámbito, el **'Asistente virtual psicológico'** es el que ha obtenido un mayor grado de apreciación por parte de nuestros pacientes. Se trata de una solución pensada para favorecer que las personas que vean alterado su bienestar emocional tengan

acceso a un primer recurso asistencial *online* y así **salvar la barrera del estigma social**. Este recurso, que ya ha sido **utilizado por 18.678 personas** desde su lanzamiento, es un primer paso para obtener un diagnóstico y pautas terapéuticas ofrecidas por psicólogos o psiquiatras de los hospitales universitarios Sanitas La Moraleja y Sanitas La Zarzuela, y el Hospital Sanitas CIMA.

Dotado de un sistema de inteligencia artificial desarrollado internamente en Sanitas, este asistente emplea las mismas preguntas que en las

consultas de Psicología o Psiquiatría con el fin de poder aportar respuesta y ayuda a cada situación planteada. Entre otras ventajas está la posibilidad de preservar el anonimato y poder recibir una respuesta en corto espacio de tiempo sin necesidad de tratamiento.

Otros *chatbots* desarrollados han sido el de ***mindfulness***, para reducir cuadros de estrés, o los de **orientación para la reproducción asistida, tratamientos para perder peso, guías del embarazo y el parto o salud íntima**, entre otros.



## Digitalización de los procesos: más ágiles y sencillos

La digitalización que estamos implementando en toda la compañía nos permite agilizar procesos que mejoran no solo la experiencia de nuestros pacientes sino también la eficiencia de nuestros equipos. Un buen ejemplo es el sistema **check-in online** para asegurar que los pacientes circulan de manera informada en las consultas externas. Además, nuestros hospitales han testado un **sistema automático para el alta** de los pacientes con el que, a través de un pulsador instalado en todas las habitaciones y conectado a nuestros profesionales a través de *smartwatches*, se activan los servicios de Limpieza, Enfermería y Admisiones.

Por otro lado, hemos incorporado el **consentimiento informado digital** que ya está operativo en nuestro

Milenium Centro Médico Alcobendas, para que los pacientes puedan ver en una *tablet* toda la información que necesitan sobre el tratamiento que van a recibir. Este sistema proporciona seguridad, eficiencia en la gestión y elimina el papel en la historia clínica.

Nuestros pacientes pueden pedir su **historia clínica digital**, solicitándola a través de la web de los hospitales.

Este gran avance en los procesos se debe en gran medida al intraemprendimiento entre nuestros empleados, que aportan sus ideas para transformar el futuro de la salud, a través de la innovación y la transformación digital.



## La relación del paciente con Sanitas Hospitales

La relación de los pacientes con Sanitas Hospitales es tan digital como el paciente desee, sin renunciar en ningún momento a los canales habituales. Todas las soluciones que se han implantado buscan **facilitar el día a día de los usuarios, tanto en sus gestiones administrativas como en lo relacionado con la consulta con un especialista.**

### Portal del paciente

Plataforma digital que permite a nuestros pacientes gestionar su relación con nosotros. A través del móvil el paciente puede registrarse a su llegada al hospital de manera rápida y sencilla, localizar la ubicación de la consulta a través de mapas-guía en tiempo real, recibir avisos en su propio *smartphone* cuando sea su turno de consulta o descargar justificantes de asistencia médica.



### Nueva app de reproducción asistida

La aplicación móvil dirigida a nuestras pacientes de reproducción asistida facilita el seguimiento, monitorización y adherencia al tratamiento para mejorar los resultados finales en el proceso.



### Nuevas unidades asistenciales

Para abordar problemas de salud complejos, no solo patologías aisladas, nuestros hospitales han puesto en marcha la **Unidad de Menopausia**, la **Unidad de Parto Respetado** (que engloba las diferentes prácticas para el parto humanizado), el desarrollo de la **Unidad de Medicina del deporte** para continuar siendo una referencia en España, así como la **Unidad de Diabetes** (multidisciplinar y con el objetivo de atender a las personas diabéticas desde cualquier ángulo) o la **Unidad de Cirugía bariátrica o de Cirugía robótica**.



## Vanguardia tecnológica

### Quirófano híbrido

Uno de nuestros grandes hitos en 2019 ha sido la **incorporación del quirófano híbrido en el Hospital Universitario Sanitas La Moraleja**. Este servicio supone un importante **avance en cuanto a precisión y seguridad durante las intervenciones quirúrgicas**, ya que al utilizar la fusión de imágenes diagnósticas y el modelado 3D, se reduce el grado de invasión de las técnicas y minimiza en gran medida la radiación a la que se someten nuestros pacientes.

Gracias a estos nuevos quirófanos híbridos personalizamos la cirugía *in situ* para abordajes complejos, ya que incrementan exponencialmente la información que el cirujano tiene durante las intervenciones. Además, evita desplazamientos del paciente para exploraciones complementarias.

Incrementar la seguridad de los pacientes, tanto en el diagnóstico como en el tratamiento, y mantener la excelencia en el servicio clínico son los principales objetivos de Sanitas al instalar esta tecnología.



### Radioterapia, cirugía no invasiva y test genéticos

Otras inversiones en equipamiento médico de última tecnología se han materializado en la incorporación de un nuevo **robot Da Vinci**, apostando así por una cirugía menos invasiva, y un **ecógrafo de última generación con resolución 5D**, que nos ayuda a incrementar de manera decisiva la capacidad diagnóstica y la detección de malformaciones fetales. Asimismo, hemos adquirido un **nuevo equipamiento de radioterapia para el Hospital CIMA de Barcelona**, que amplía el número de servicios médicos disponibles.

Por otro lado, llegamos a un acuerdo con Roche, compañía líder en investigación de tratamientos oncohematológicos, para comercializar **test genéticos de Foundation Medicine** en los hospitales universitarios Sanitas La Moraleja y Sanitas La Zarzuela y en el Hospital Sanitas CIMA. Gracias a estas pruebas, implementamos un tratamiento personalizado para cada paciente oncológico, en función del perfil molecular del cáncer.

## Nuestros hospitales privados

GRI [102-4]



### Hospital Universitario Sanitas La Moraleja

Este centro se sitúa como referente en la zona norte de Madrid. Dada la gran demanda que recibe, a finales de 2019 ha ampliado su capacidad con la apertura de un nuevo edificio de consultas externas, Ana de Austria, situado a pocos metros del hospital.



### Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela

Este hospital **mantiene la cuarta posición como mejor**

**hospital privado en España según MRS Monitor de Reputación Sanitaria (MERCOS) 2019.** Además, como novedad, **en 2019 ha introducido el TAC espectral** para el diagnóstico de pacientes oncológicos, con especial utilidad en el caso de niños. Esta tecnología abre una nueva dimensión en el diagnóstico al reducir la dosis de radiación entre un 70 y un 90%, según los casos.

Con esta adquisición, el Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela se convierte en centro de **referencia en Europa para mostrar el uso de esta nueva tecnología**, cuyos estudios serán difundidos y puestos a disposición de las sociedades españolas de Radiología Médica (Seram), Física Médica (SEFM) y Protección Radiológica (SEPR).



### Hospital Virgen del Mar

Con el objetivo de poder llegar a más pacientes y prestar una atención más completa, en 2019 hemos inaugurado el **nuevo edificio de consultas externas**

**López Pozas** gracias al cual se ha completado el campus Hospital Virgen del Mar, que ofrece **más de 30 especialidades**, incluida la oncológica, y una avanzadísima dotación tecnológica para el diagnóstico y el tratamiento.



### Hospital Sanitas CIMA

El Hospital Sanitas CIMA ha desarrollado una intensa **labor orientada al paciente oncológico que ha cristalizado en el Instituto de Oncología Avanzada CIMA**, fruto del acuerdo de Sanitas con Atrys Healthcare. Este Instituto aspira a convertirse en un referente en el tratamiento de pacientes oncológicos. Se trata de un espacio que unifica todos los recursos asistenciales implicados en la atención de personas con cáncer para facilitar el acceso de cualquier paciente a las distintas opciones diagnósticas y terapéuticas en un único edificio que incluye la tecnología más avanzada para los tratamientos de radioterapia.



### Centros multiespecialidad Sanitas Milenium

Esta **red de 19 centros médicos multiespecialidad**, ubicada en ciudades como A Coruña, Córdoba, Murcia, Sevilla, Tarragona, Valencia, Vizcaya y Zaragoza, Barcelona y Madrid, permite a los pacientes acceder a consultas de especialistas, pruebas diagnósticas y servicios de bienestar en régimen ambulatorio en las especialidades de

mayor demanda. Además, disponen de horario extendido, atención médica sin necesidad de cita previa y, al estar todas reunidas en un mismo emplazamiento, se evita tener que realizar varios desplazamientos.

### Centros de bienestar

Contamos con **seis centros ubicados en Madrid**

dedicados al bienestar físico y emocional de nuestros clientes.

### Centros de reproducción asistida

#### 18 clínicas Ginemed en toda España

complementan la labor desarrollada por el Centro de Reproducción Asistida Sanitas Alcobendas, que tiene el sello de excelencia ISO 179007.

## BALANCE ASISTENCIAL DE SANITAS HOSPITALES\*

|                            | 2019      | 2018      |
|----------------------------|-----------|-----------|
| Número de camas**          | 335       | 335       |
| Número de pacientes        | 795.571   | 753.767   |
| Consultas                  | 2.064.764 | 1.981.668 |
| Intervenciones quirúrgicas | 73.862    | 70.115    |
| Urgencias atendidas        | 246.744   | 247.747   |
| Pacientes Oncología (UCCO) | 6.573     | 6.410     |
| Consultas Oncología (UCCO) | 24.377    | 25.021    |
| Partos                     | 2.770     | 3.092     |

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

\*\* Número de camas en planta.



## Colaboración público-privada: Hospital Universitario de Manises

Este centro de colaboración público-privada atiende a 14 municipios de la provincia de Valencia y es gestionado por Sanitas desde 2009. Este año, ha celebrado su X Aniversario con la excelente noticia de la acreditación del Ministerio de

Sanidad para impartir docencia a Médicos Internos Residentes en las especialidades de Medicina Interna, Radiología, Pediatría y Medicina Familiar y a Enfermeras Internas Residentes (EIR) en la especialidad de Pediatría.



## Nuestro camino a la excelencia

Todos nuestros hospitales buscan alcanzar la máxima excelencia en calidad asistencial.

El Hospital Universitario Sanitas La Moraleja ha sido elegido el **Mejor Hospital de España**, de acuerdo con los **Premios Best in Class 2019**. El Hospital Sanitas CIMA ha obtenido el Premio Best in Class al **Mejor Servicio de Medicina Interna de España**.

Los hospitales universitarios Sanitas La Moraleja y La Zarzuela, el Hospital CIMA, el Hospital Virgen del Mar y toda la red de Centros médicos Milenium han obtenido el **Sello EFQM de Excelencia**, que otorga el Club Excelencia en Gestión y que premia su gestión excelente, innovadora y sostenible. A este reconocimiento se suma el **Premio New Medical Economics** otorgado al Hospital Virgen del Mar por ser el Hospital Privado con Mejor Gestión de España.

Por su parte, el Hospital de Manises también ha sido galardonado en 2019 con el **Best Spanish Hospital Awards (BHS)** en la categoría diagnóstica del Sistema Nervioso y en la categoría diagnóstica de Enfermedades Infecciosas.

El **Monitor de Reputación Sanitaria MRS (MERCOS)** nombra a los hospitales con mejor reputación en España. En esta lista, nuestros centros ocupan posiciones de honor. Así, los hospitales universitarios Sanitas La Zarzuela y Sanitas La Moraleja ocupan las posiciones 4 y 7 respectivamente. Nuestro Hospital Virgen del Mar se encuentra en la posición 25 de los mejores de España.

Además, Sanitas Hospitales recibió el **Premio Mejores Ideas 2019** por la puesta en marcha del 'Asistente Psicológico Virtual', de acuerdo con el jurado del premio y la revista *Actualidad Económica*.



### Joint Commission International

Los hospitales universitarios Sanitas La Moraleja y La Zarzuela, así como el Hospital CIMA cuentan con el sello de excelencia de la **Joint Commission International**, el más riguroso y reconocido en todo el mundo. Es un elemento diferencial y de garantía de calidad.

Por otro lado, desde 2010, 28 médicos especialistas se han formado ya en los hospitales universitarios Sanitas La Moraleja y La Zarzuela. Estos centros ofrecen cada año dos plazas MIR de Ginecología y Obstetricia y una de Pediatría para desarrollar su formación bajo supervisión directa de sus tutores y de la Comisión de Docencia del centro.



# SANITAS MAYORES

Nuestro principal objetivo es conseguir el bienestar de las personas mayores practicando una atención personalizada y promoviendo un envejecimiento activo y feliz entre nuestros residentes. Gracias a ello, en Sanitas Mayores hemos mantenido un crecimiento sostenido y hemos alcanzado un **95,8% de ocupación en todos nuestros centros**.

## CIFRAS 2019



## ACTUAMOS FRENTE A LA COVID-19

Las personas mayores han sido un colectivo vulnerable ante la Covid-19. Por ello, el sector residencial ha sido uno de los más afectados por la pandemia y la gestión de la crisis sanitaria, que ha requerido una actuación específica y contundente. En nuestro caso, la nota diferencial ha sido la rapidez en adoptar medidas de prevención antes de que fueran recomendadas por las autoridades sanitarias. Así, implantamos protocolos de higiene, desinfección y protección de manera temprana, nos medicalizamos y aumentamos de forma significativa el equipo asistencial, contando incluso con el apoyo de voluntarios. Nuestra prioridad ha sido el bienestar de nuestros residentes, por lo que aseguramos las medidas de distanciamiento, facilitando el uso de habitación individual, donde fue posible, y aislando inmediatamente a aquellos con síntomas. El refuerzo a nivel asistencial nos ha permitido realizar un control continuo de los síntomas del virus (temperatura corporal, frecuencia cardíaca y saturación de oxígeno capilar) y llevar a cabo test PCR a los casos sospechosos de manera proactiva. Además, ampliamos la comunicación con los familiares a través de nuestra app y de videollamadas para que los residentes se sintieran cerca de sus seres queridos.

## Creemos a buen ritmo

En 2019 alcanzamos un total de **47 residencias de mayores**, a las que se suman **cinco centros de día independientes y una capacidad de 6.302 plazas en toda España**. Además, volvemos a batir nuestro propio récord al lograr un 95,8% de la ocupación en nuestros centros.

Hemos abierto una nueva residencia en San Martín (Vitoria) y ampliado la red de centros de día independientes con la apertura del espacio Enric Granados, en Barcelona, especializado en rehabilitación neurológica y física, para favorecer que los mayores permanezcan en el hogar el máximo tiempo posible. En los próximos años tenemos planificadas nuevas aperturas en Barcelona y La Rioja, con el objetivo de seguir aumentando nuestra presencia y estar más cerca de nuestros clientes.

### EL CUIDADO DE LOS MAYORES EN ESPAÑA

En España, el sector del cuidado de personas mayores está muy fraccionado, en el que el top 10 de empresas representa aproximadamente el 30% de la cuota de mercado. Sin embargo, en los últimos años se ha visto un proceso de consolidación a través de diversas operaciones de fusiones y adquisiciones.

**En 2019 el mercado residencial se ha mantenido relativamente estable** en cuanto a la evolución del número de camas, aunque existe aún cierto déficit. No obstante, además de esa falta de disponibilidad que arrastra en los últimos años el sector, hay otras cuestiones relevantes en cuanto a la realidad en las residencias que se han puesto de manifiesto con la crisis de la Covid-19 a principios de 2020, como la necesidad de una mayor medicalización y una mejor coordinación sociosanitaria.

Todas nuestras residencias cuentan con la certificación de calidad ISO 9001. El centro de San Martín, adquirido en 2019, está también en proceso de recibir dicha certificación





## Nuestros servicios

Ofrecemos cuidados para todas las etapas y nos adaptamos a las diferentes necesidades que puedan tener nuestros mayores a través de un amplio abanico de servicios que van desde estancias temporales a centros de día, cuidados al final de la vida o nuestro programa 'En Casa Contigo'.

### Residencias



Contamos con un catálogo de centros adaptados a las necesidades físicas y cognitivas de cada persona. Nuestros espacios disponen también de **atención para postoperatorios, rehabilitación y cuidados al final de la vida**, en los que siempre buscamos el mayor bienestar para los residentes. Además, todos ellos ofrecen un ambiente que favorece el **desarrollo de la vida social** y compartir el ocio con otras personas con el fin de evitar la soledad.

- Disponemos de programas como **'Sanitas Cuidado Activo'**, para impulsar un envejecimiento saludable que permite combinar estancias por horas o temporales y actividades tanto físicas como cognitivas.
- Ofrecemos **estancias breves** para ayudar al mayor a reducir la polimedicación o eliminar las sujeciones físicas.
- Facilitamos **estancias puntuales** para que tanto los mayores como el cuidador principal puedan disfrutar de tiempo de respiro para ellos mismos con la tranquilidad de estar bajo el mejor cuidado.

### Centros de día



Dirigidos a personas mayores que desean continuar viviendo en sus hogares pero que necesitan cuidados a lo largo del día. Estos centros cumplen una **función de socialización y de mejora del estado físico** y cuentan con un amplio programa de ocio y actividades. En estos momentos Sanitas Mayores dispone de **19 centros de día anexos a sus residencias de mayores**, más **cinco independientes**.

### 'En Casa Contigo'



Programa de cuidados para personas mayores y sus familias en su hogar. Tenemos un equipo asistencial experto en mayores que **lleva a sus hogares la calidad de servicios y terapias** proporcionadas en la red de residencias y centros de día de Sanitas Mayores. Adicionalmente, presta apoyo constante al mayor y a su familia través de una plataforma **online**.

### Apartamentos tutelados



Cuentan con personal especializado y están disponibles para **estancias permanentes o temporales** con el fin de que los mayores disfruten de unas vacaciones o para su recuperación tras una operación, sin perder su autonomía y sintiéndose como en casa.



### Rehabilitación y recuperación

Estancias específicas para personas que necesitan periodos de descanso y rehabilitación, con programas orientados a:

- Tratamientos postoperatorios y postoncológicos.
- Rehabilitaciones funcionales (de cadera, hombro...).
- Rehabilitación después de un ictus.



## Centrados en la excelencia

Nuestra vocación es ofrecer un servicio de calidad que cuente con los mejores profesionales e instalaciones adecuadas a las necesidades de nuestros clientes.

### Especializados en lo que necesitan los mayores

Nuestras residencias cuentan con un **potente equipo multidisciplinar de profesionales** que trabajan para garantizar el **envejecimiento activo y feliz** a los residentes y aportar a los familiares la



tranquilidad de que están en las mejores manos. Nuestros equipos están preparados para cualquier tipo de rehabilitación y cuentan con especialistas en enfermedades neurodegenerativas y accidentes cerebrovasculares.

Estamos especializados en el cuidado de personas con demencia, gracias a un programa que destaca por disponer de la figura de un **'champion' de demencia en cada centro**. Se trata de un especialista formado, que coordina todas las necesidades de las personas con este trastorno y al equipo que le atiende. Este profesional se convierte en el punto de referencia para las familias a las que asesora, informa y explica, en cada caso, todas las acciones que se llevan a cabo con el residente.

La amplia experiencia acumulada en el cuidado de personas mayores y dependientes nos ha llevado a poner al servicio de la sociedad nuestro conocimiento

a través del portal web [Cuidarbien.es](https://www.cuidarbien.es). En él se recoge información y contenidos avalados por nuestros profesionales, destinados a apoyar y formar a los cuidadores de personas con dependencia.

### Escuchando en todo momento

Conocer el grado de satisfacción de los residentes y sus familiares es fundamental. Por ello, hemos destinado importantes esfuerzos para impulsar un proceso que nos permita conocer las áreas de mejora sobre las que tenemos que trabajar e identificar las prácticas que más valoran. Así, en 2019 **hemos atendido las opiniones de más de 4.800 personas**, a través de nuestra app de [Escucha activa](#).

Este proceso de escucha activa y mejora continua ha tenido resultados. Cabe destacar que en 2019 hemos alcanzado niveles récord de recomendación con una **puntuación media de 60,4 en nivel de satisfacción (NPS) y más de 70 en el 19% de nuestras residencias**.

Nuestro centro residencial Puerta de Hierro de Sanitas Mayores ha sido el primero en recibir el 'Premio al centro más amigable con las personas mayores con demencia', otorgado por la Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA)

## Somos referentes en el cuidado de mayores

Para Sanitas Mayores cada uno de nuestros residentes es importante, por lo que trabajamos para ofrecerles los mejores cuidados y servicios. Por ello, apostamos por los beneficios que ofrece la movilización y el ejercicio físico con programas de actividad adaptada y el uso de técnicas de fisioterapia grupal e individual. Además, impulsamos la investigación y la innovación, con el fin de encontrar las mejores alternativas en el cuidado de la salud mental y física.

### Nuestros mayores en las mejores manos

#### Sanitas Campus

Con el fin de ofrecer una atención integral de alta calidad, el programa **'En Casa Contigo'** trabaja en **formato campus**, que permite poner a disposición de nuestros mayores toda la red de centros asistenciales de Sanitas: **hospitales, centros médicos, dentales, residencias y centros de día**. Con ello conseguimos reducir los tiempos de espera y ofrecer una mayor comodidad al evitar realizar traslados innecesarios a los mayores.

En 2019 contamos con **15 campus** ubicados en Madrid, Las Rozas, Alcalá de Henares, Getafe, Barcelona, Valencia, Las Palmas de Gran Canaria, Girona, Vigo, A Coruña, Zaragoza y Salamanca.

Nuestros centros, siguiendo el programa **'Sanitas Cuidado Activo'**, están pensados para fomentar el envejecimiento activo y saludable con un plan de asistencia flexible que garantiza la supervisión médica, mejora el bienestar físico y mental y evita el aislamiento social. Esto permite mejorar la calidad de vida y previene o retrasa problemas asociados a la edad.

Hacer posible la atención  
a mayores en el propio  
domicilio: en ello consiste  
Sanitas 'En Casa Contigo', que  
ya registra cerca de 30.000  
servicios prestados en 2019





### Centros libres de sujeciones físicas

En Sanitas Mayores **no contemplamos el uso de sujeciones físicas como alternativa terapéutica**. De hecho, hemos sido una de las organizaciones pioneras en España en implantar un modelo de cuidados sin este tipo de medios.

Nuestros centros han sido acreditados como libres de sujeciones por las organizaciones **CEOMA y Libera-Care** y mantenemos **más del 99% de residentes libres de ellas**.

En 2019, ya contaban con **acreditación externa 43 de nuestras residencias con dependientes, tres más que el año anterior**. Para hacerlo posible hemos incorporado numerosos cambios incluido la dotación de un mobiliario especial en nuestros centros que nos permite aportar dignidad al mayor sin restar seguridad al entorno, como sillones con respaldos altos, camas ultra bajas para evitar caídas o *pufs* para demencias severas. Además, hemos realizado una amplia labor formativa al personal de los centros y hacemos un seguimiento personalizado de cada caso.

Para potenciar la autonomía de los residentes no solo apostamos por eliminar las sujeciones físicas, también estimulamos el **uso de terapias no farmacológicas** para las personas con problemas de deterioro cognitivo y demencia. Para ello, **incorporamos cambios asistenciales para reducir el uso de medicación**, una estrategia

que complementamos con la incorporación de terapias como la musicoterapia, la interacción con mascotas o el acompañamiento, que se ha comprobado que mejoran capacidades cognitivas y aumentan el bienestar emocional de personas con Alzheimer y otras demencias.

Por otro lado, hemos introducido la **neurorrehabilitación en 18 residencias con la tecnología de Dualebike**. Minimizamos el efecto de la edad o la enfermedad entrenando al cerebro en tareas duales (cognitivas y físicas) que combinan el pedaleo, la coordinación visual y motora de la mano, con la realización de solitarios de cartas.

### USO RACIONAL DE LOS PSICOFÁRMACOS

Participamos en un proyecto pionero y vanguardista para racionalizar y minimizar el uso de polimedicación en personas mayores. Los resultados del estudio –realizado en colaboración con el **‘Dartmouth Institute for Health Policy and Clinical Practice’**, de la Universidad de Dartmouth– se han publicado en las prestigiosas revistas ‘Journal of General Internal Medicine-JGIM’ y ‘Journal of the American Geriatrics Society’. El proyecto ha contado con la **colaboración del equipo asistencial de Sanitas Mayores y residentes voluntarios** sin demencia con edades comprendidas entre 70 y 99 años de 47 residencias de Sanitas Mayores en España.



## Innovación tecnológica para mejorar la calidad de vida

Nuestra gran apuesta en los últimos años ha sido impulsar la digitalización y la implantación de soluciones tecnológicas para mejorar la calidad de vida de las personas y los servicios que proporcionamos. Ejemplo de ello son los **suelos anticaídas** en las habitaciones y los **sensores de control de errantes**, que facilitan la atención a aquellas personas más dependientes.

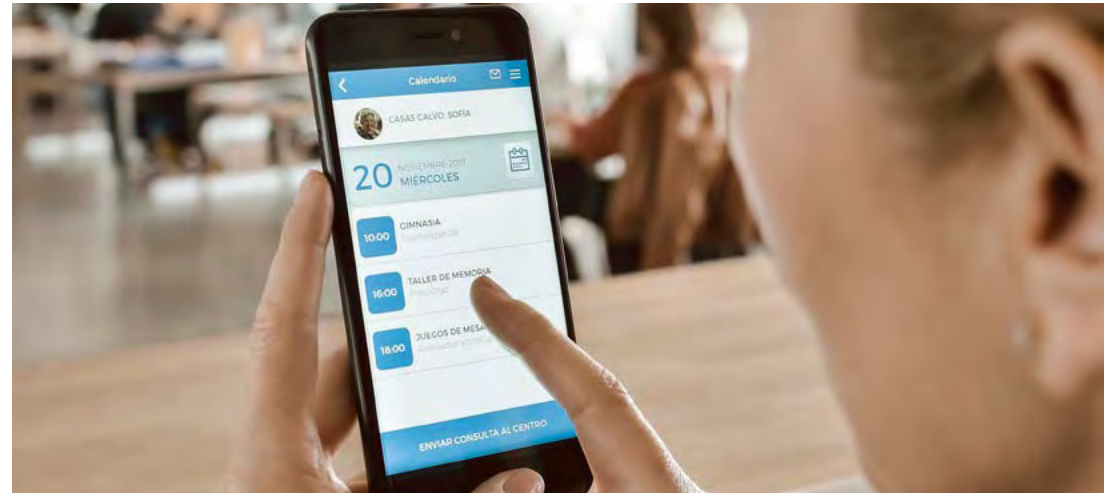
Asimismo, hemos incorporado *tablets* para el registro de los cuidados en tiempo real en las salas que facilitan la presencia constante de nuestro equipo de profesionales al lado de los residentes y sus familiares. También digitalizamos la historia clínica del residente, gracias a la cual la comunicación entre los profesionales es mucho más fluida. Otros proyectos innovadores son:

### Neurotecnología contra el deterioro cognitivo

El Centro Residencial Sanitas Zaragoza está participando en un estudio piloto de Bitbrain, empresa *spin-off* de la Universidad de Zaragoza, que ha desarrollado una **neurotecnología para combatir el deterioro cognitivo**. Esta ha sido validada con éxito en estudios científicos realizados con el Instituto de Ciencias de la Salud de Aragón. Los resultados han mostrado una **mejora media del 24% en neuroplasticidad y en capacidades mentales clave** como la memoria del trabajo, la atención sostenida y la velocidad de procesamiento en personas mayores de entre 75 y 98 años.

### Animalterapia con mascotas robóticas

Como refuerzo a nuestras terapias con animales para reducir los efectos de la demencia en personas mayores, en 2019 hemos introducido en todas nuestras residencias y centros de día perros y gatos robóticos. Se trata de un complemento cotidiano que permite su uso todos los días y en cualquier momento de agitación de la persona.



### APPS PARA GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA

La innovación tecnológica aporta transparencia y agilidad a nuestros procesos. Por ejemplo, la app **Sanitas Mayores** nos permite compartir información con los familiares de un residente y facilita su conexión con los profesionales de la residencia. En 2019 **el 52,2% de nuestros residentes tenía familiares que usaban ya la app**.

Durante la pandemia Covid-19 el uso de esta aplicación alcanzó al 75% de los familiares de nuestros residentes, lo que confirma la relevancia de esta herramienta.



# SANITAS DENTAL

En Sanitas Dental trabajamos para estar más cerca de nuestros clientes. Bajo esta premisa **iniciamos hace dos años un ambicioso plan de expansión** que se ha materializado en **14 nuevas aperturas en 2019 y una red nacional de 187 clínicas, hasta llegar a 193 a principios de 2020**. Con el objetivo de **ofrecer la mejor calidad asistencial en Odontología**, agrupamos en nuestras clínicas equipos profesionales multidisciplinares y tecnología innovadora, lo que nos permite centralizar un gran número de servicios en una misma clínica. Así, mantenemos la **excelencia** que nos caracteriza y nuestros clientes tienen a su alcance un **cuidado continuo y fácil de su salud bucodental**.

## CIFRAS 2019

**+1,5 M**  
asegurados

**8%**  
crecimiento  
de la cartera  
de asegurados

**187**  
clínicas  
dentales

**67,7%** NPS  
satisfacción  
del cliente  
**+2,4 pp**

## ACTUAMOS FRENTE A LA COVID-19

Durante la crisis sanitaria provocada por la Covid-19 mantuvimos abiertas **41 clínicas dentales de urgencias** en las que atendimos más de 8.000 casos, contribuyendo así a la descongestión de los hospitales. Al mismo tiempo, implantamos el servicio de **videoconsulta dental**, lo que nos permitió seguir de cerca a nuestros pacientes y que solo acudieran a la clínica en caso de ser estrictamente necesario. Gracias a nuestra amplia red de centros dentales hemos cedido más de 300.000 unidades de material sanitario de protección (máscaras, guantes y productos desinfectantes) a nuestras residencias de mayores y hospitales.

## EL MERCADO DENTAL EN ESPAÑA

El mercado odontológico está en permanente evolución gracias a las nuevas tecnologías y a que la demanda de servicios de salud bucodental es cada vez mayor. Según datos extraídos del Estudio Sanitas de Salud Bucodental 2019, más del 65% de la población adulta española ya visita al menos una vez al año a su dentista y el 78,8% de los españoles valora positivamente el acceso a tecnología innovadora en su clínica dental.



## Sanitas Dental de un vistazo

2019 ha sido un año de crecimiento para Sanitas Dental. De hecho, durante el último trimestre del año, lo hemos hecho por encima del desarrollo del mercado tanto en número de primas (7,1% vs 4,7%) como de asegurados (9,2% vs 6,3%). De esta forma, **hemos incrementado nuestra cuota de mercado hasta alcanzar un 24,2%** y ya somos la segunda aseguradora del sector.

Además, nuestro plan de expansión y la firma de acuerdos estratégicos con diversas organizaciones, como la Federación Nacional de Asociaciones de Trabajadores Autónomos (ATA), han sentado las bases para un crecimiento exponencial de nuestra cartera de asegurados en los próximos años.

## Asentamos nuestro plan de expansión

En línea con nuestro plan de expansión, a lo largo de 2019 hemos inaugurado **14 nuevas clínicas dentales**, 5 de ellas en Madrid, lo que suma un total de 67 clínicas dentales en la capital. Por su parte, en Cataluña tenemos 7 centros, 3 de los cuales fueron nuevas adquisiciones. Por último, inauguramos 2 nuevos espacios en Sevilla y Bilbao.



### PLAN DE EXPANSIÓN (2025)



**100 M€**  
de inversión



**300** clínicas  
en toda España



**2 M** de  
asegurados



**750** nuevos  
empleos

### CLÍNICAS SEGURAS

En 2019 Sanitas Dental firmó un acuerdo de colaboración con la **Fundación Española del Corazón (FEC)** con el objetivo de aunar esfuerzos en la prevención de cardiopatías. Así, en 2020 nuestras clínicas serán reconocidas por la FEC como **áreas cardiosseguras** tras haber formado a todo nuestro personal de clínica en maniobras de reanimación cardiopulmonar (RCP) y dotarlas a todas con desfibriladores.

# Digitalización para la mejor experiencia del cliente y proteger el medio ambiente

## Soluciones para una mayor eficiencia y un cuidado fácil de la salud dental

Siguiendo nuestra apuesta por la prevención y con el objetivo de diseñar la experiencia más cómoda para nuestros clientes, en 2019 consolidamos e implementamos distintas soluciones digitales que posibilitan un **cuidado fácil y continuo** de la salud bucodental, un **registro de la información más seguro** y una **gestión del tiempo más eficiente** en clínica.

- Incrementamos el **uso de la realidad aumentada en la explicación de tratamientos** gracias a la creación de cinco nuevos módulos que ya se usan de forma habitual en nuestros centros dentales. Mediante esta tecnología, el odontólogo expone al paciente la patología que sufre, su posible evolución en caso de no ser tratada y la solución recomendada.
- Ampliamos las funcionalidades del espacio **online MiSanitas Dental** con nuevos servicios, como las recomendaciones personalizadas para el cuidado de la salud bucodental.
- Consolidamos el **cuestionario de salud bucodental digital (anamnesis digital)** para una gestión más personalizada y un almacenamiento más seguro de la información del paciente. Nuestros asegurados lo pueden rellenar anticipadamente, desde cualquier lugar, si así lo desean.
- **Digitalizamos todos los consentimientos informados** para tratamientos dentales. Ahora el paciente los firma a través de una *tablet* siguiendo un proceso totalmente personalizado, visual, intuitivo y rápido.

### LA DIGITALIZACIÓN EN DATOS

**195.038**  
solicitudes  
de citas *online*  
**+25%** vs 2018



**123.512**  
consentimientos  
informados digitales



**28.523** citas  
modificadas desde  
el *bot* de asistencia



**174.787** anamnesis  
digitales

**180%** incremento  
visitas SEO a nuestras webs



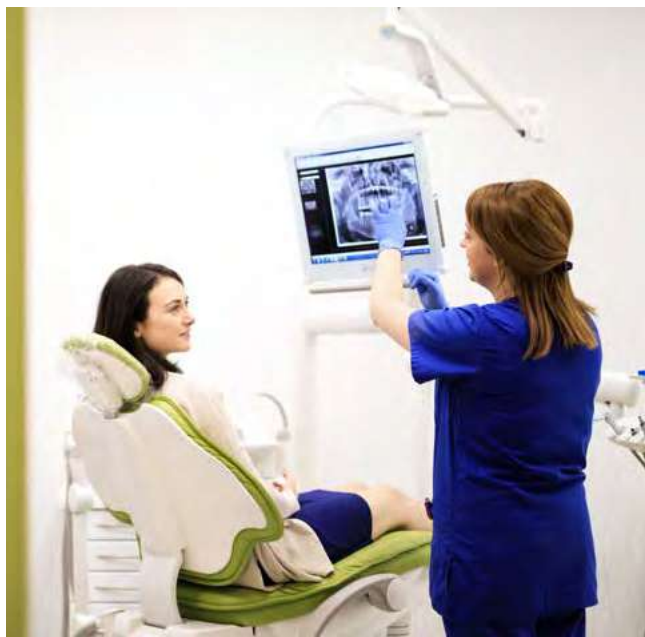
- **Mejoramos la modificación de cita** a través del *bot* de asistencia de citación 24/7 y posibilitamos la cancelación de las mismas, que facilita liberar huecos de agenda y adelantar citas a otros pacientes.
- **Actualizamos y optimizamos los emails de gestión de citas** con nuevas funcionalidades como la confirmación de asistencia desde el propio correo. El resultado es una mayor eficiencia con los tiempos y una mejor atención presencial.
- **Agilizamos las solicitudes de financiación para tratamientos dentales** mediante un sistema digital que facilita el envío rápido de la documentación a las distintas entidades bancarias y acorta también los tiempos de respuesta y aprobación.

Los avances en la digitalización posibilitan la detección automática de las clínicas con mayor disponibilidad de agenda, lo que permite derivar al paciente y atenderle en menor tiempo. Además, maximizan la eficiencia medioambiental ya que reduce el consumo e impresiones de papel.

## Foco en el cliente y escucha activa

Escuchar y atender las necesidades de nuestros clientes es un paso esencial para la mejora continua y en 2019 ha sido, una vez más, un foco prioritario. Así, hemos escuchado la opinión anónima de nuestros clientes a través de la app Escucha activa y hemos realizado hasta 1.266 propuestas de soluciones a sus sugerencias.

El diseño y estado de nuestras instalaciones es vital para alcanzar la mejor experiencia en Odontología y la excelencia clínica. Con este objetivo Sanitas Dental abordó en 2019 la renovación de las instalaciones de 34 centros dentales a los que se sumaron otros siete a principios de 2020. Estos centros son ahora más accesibles para cualquier paciente y cuentan con un diseño actual, con espacios abiertos y gran protagonismo de la luz, mayor visibilidad desde el exterior y diferentes innovaciones digitales, como el wifi para clientes.



## Tratamientos precisos y personalizados

En 2019 seguimos implementando tecnología odontológica de última generación, como la toma de medidas a través de **escáner intraoral, el tallado de piezas con Cad Cam o la cirugía robótica**. Estos avances nos permiten alcanzar tratamientos precisos y minimizar posibles errores, a la vez que reducir el tiempo en clínica y el número de visitas. Asimismo, las pruebas diagnósticas son más personalizadas y se detectan las necesidades concretas en cada caso.

Por otro lado, Sanitas Dental ha sido pionera a la hora de introducir tecnologías como el **Piezo Surgery** (bisturí de corte de tejido duro que no

afecta al tejido blando) o el **láser para cortes de tejido blando**. Otras innovaciones pasan por la ampliación de la aplicación del **plasma rico en factores de crecimiento** en nuestras clínicas de Cataluña y Madrid o la implantación de un **sistema de obturación termoplástica** -sellado tridimensional de última generación- en todo el territorio nacional.

En definitiva, la tecnología permite a los clientes de Sanitas Dental acceder a tratamientos personalizados y diseñados a medida, por lo que consiguen resultados más predecibles y recuperaciones más rápidas.



## Odontólogos de referencia y equipos multidisciplinares

La Odontología abarca áreas de conocimiento muy amplias y distintas entre sí, por lo que es preciso contar con expertos en cada una de ellas. Por este motivo, en 2019 **Sanitas Dental ha reforzado el enfoque multidisciplinar de su cuadro médico y ha formado equipos de profesionales con un alto grado de conocimiento en su área de actividad**, que se coordinan para intervenir conjuntamente en un mismo tratamiento dental.

Esta coordinación se lleva a cabo desde la etapa de diagnóstico, donde realizamos simulaciones digitales personalizadas e identificamos y planificamos el momento en el que cada experto debe iniciar su tarea y cuándo deben trabajar de forma simultánea.

Además, para reforzar la personalización en nuestra oferta de servicios, hemos seguido desarrollando el programa **'Sonrisas Sanitas'**, en el que asignamos a cada paciente un odontólogo de referencia, que es quien atiende y sigue su caso, así como un asesor de salud bucodental que le recuerda las revisiones anuales, gestiona sus citas y realiza un seguimiento personalizado de sus tratamientos.

### II PREMIOS SANITAS DENTAL STAR. MEJOR CASO CLÍNICO MULTIDISCIPLINAR

En 2019 hemos celebrado la segunda edición de nuestro Premio Sanitas Dental Star al Mejor Caso Clínico Multidisciplinar en la Clínica Dental. Los galardones han estado abiertos a todo el sector, con lo que Sanitas ha reconocido la labor de odontólogos, médicos estomatólogos y cirujanos maxilofaciales comprometidos con la excelencia clínica, el buen trato al paciente y el trabajo en equipo en tratamientos multidisciplinares.

En esta edición hemos incorporado como novedad una nueva categoría: el premio Dental Star Academic, cuyo objetivo es destacar el talento y la capacitación en los profesionales que actualmente realizan formación específica de posgrado.

#### GANADORES 2019

##### Premio Mejor Caso Clínico Multidisciplinar

Doctores **Eugenio Grano de Oro** y **Ramón Galán**.

##### Accésit

Doctores **Lucía Esteban-Infantes**, **Javier Prieto** y **César Colmenero**.

##### Premio Dental Star Academic

**Elena Martínez**, **Elena Bonilla**, **César Colmenero** y **Juan Carlos Rivero**.



# NUESTRA ESTRATEGIA SOSTENIBLE

**OBJETIVO**  **DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

## Pilares de la sostenibilidad

La sostenibilidad es uno de los pilares estratégicos sobre los que se erige Sanitas. La generación de valor en nuestro entorno la concebimos a través de un **diálogo constante con nuestros grupos de interés** para detectar sus necesidades e impactar de forma positiva en la sociedad.

Asimismo, nuestra estrategia sostenible evoluciona y se halla en un proceso de mejora continua. **Toma como referencia los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, así como los diez principios del Pacto Mundial.**

Nuestro marco se basa en **cinco pilares de sostenibilidad** sobre los que queremos marcar la diferencia y lograr cambios significativos:



### Clientes, pacientes y residentes

Acceso transparente a los servicios y una calidad en la atención excepcional.



### Empleados y colaboradores

Una empresa donde a la gente le gusta trabajar, en la que sienten que pueden aportar.



### Comunidad

Desempeñamos un papel activo en nuestras comunidades.



### Medio ambiente

Cuidamos el medio ambiente para proteger la salud de todos.



### Ética

Gestionamos nuestra empresa de forma ética.

Apoyamos los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promulgados por Naciones Unidas y nos concentramos en aquellos que son más cercanos a nuestra actividad:

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



En 2019 entramos en el Top 20 de las empresas españolas con mejor reputación en este ámbito según el índice MERCO de Responsabilidad y Gobierno y la primera del sector de la asistencia sanitaria



# CLIENTES, PACIENTES Y RESIDENTES

El cliente es nuestra razón de ser. Trabajamos con la ambición de ser un verdadero **aliado en su día a día** y velamos por que tenga una vida más saludable y un mayor bienestar. Trabajamos con cuatro grandes ejes en mente:

- Promoción de la salud como servicio que aporta un valor tangible al usuario.
- Humanización en los cuidados que damos a nuestros pacientes, incorporándolos en la toma de decisiones.

- Accesibilidad y transparencia de nuestros servicios.
- Escucha activa de nuestros clientes, pacientes y residentes.

Con este fin, impulsamos y desarrollamos coberturas y servicios que se adelanten a sus necesidades, asegurando la máxima calidad, personalización, eficiencia y seguridad en todas nuestras unidades de negocio.



## Servicio de Promoción de la Salud (SPS)

A través de este programa ayudamos a nuestros asegurados a adquirir hábitos de vida saludables.



## Plan de Humanización

Acompañamos a nuestros pacientes y centramos nuestra atención en la relación humana.



## Residentes

Apostamos por eliminar las sujeciones físicas y estimular el uso de terapias no farmacológicas en nuestras residencias.



## Atención personalizada

Velamos por la accesibilidad a nuestros centros, operamos con un lenguaje claro y disponemos de numerosos canales que facilitan la atención a nuestros clientes.



## Promoción de la salud para vivir mejor

Todos nuestros asegurados tienen a su disposición el **Servicio de Promoción de la Salud (SPS)**, una prestación gratuita atendida por un equipo de más de **100 profesionales de diferentes especialidades**. Su objetivo es asesorar a los asegurados para ayudarles a adquirir hábitos de vida saludables o realizar un seguimiento de la evolución de su salud durante una época importante en su vida como puede ser el embarazo, o un episodio de estrés emocional.

También se diseñan planes de salud para realizar un seguimiento profesional y constante a pacientes que desean aprender a manejar una enfermedad crónica, como la diabetes, realizar una dieta o iniciarse en alguna actividad física.

El servicio de SPS cuenta con dos plataformas interconectadas para prestar el máximo apoyo a los asegurados:

- **Sanitas Responde:** ofrece programas personalizados de salud para trabajar la prevención y la educación sanitaria, fomentando el autocuidado y asegurando una atención continuada y multidisciplinar.
- **Servicio 24 horas:** atiende las consultas de asesoría médica y urgencias. Adicionalmente, coordina los recursos asistenciales a domicilio e interhospitalarios a escala nacional: médicos y enfermeras a domicilio, ambulancias urgentes y programadas, gestión de ingresos y traslados.

Desde 2009 el equipo de SPS ha atendido más de 300.000 programas de salud de forma telefónica y *online*. En 2018 se empezaron a desarrollar los programas más demandados para ofrecerles también por videoconsultas a los asegurados con póliza Blua. Durante este mismo periodo el Servicio 24 horas ha respondido más de dos millones de urgencias y consultas pediátricas y de adultos.



### 10 PROGRAMAS DEL SPS



**Plan Preventivo de Salud**



**Actividad Física**



**Nutrición**



**Gestión del Estrés e Inteligencia Emocional**



**Materno Infantil**



**Escuela de Padres**



**Niño Sano**



**Deshabitación Tabáquica**



**Suelo Pélvico**



**Prevención y tratamiento de las Enfermedades No Transmisibles**

## Plan de Humanización

Creemos que todos los pacientes han de recibir servicios diagnósticos y terapéuticos de alta calidad, así como una atención sanitaria óptima. **El bienestar del paciente debe ser integral**, por ello desarrollamos el Plan de Humanización de Sanitas Hospitales, cuyo fin es **conseguir que nuestros pacientes, durante el tiempo que están ingresados o han sido intervenidos, se encuentren cómodos y acompañados**. Este Plan se basa en tres aspectos:

### Arquitectura y gestión del espacio

Adecuamos el espacio a las personas.

- Luz natural.
- Control de la contaminación acústica y lumínica.
- Señalización de circuitos para la circulación intrahospitalaria.
- Accesibilidad universal.

### Cuidado de nuestros profesionales

Políticas activas para el cuidado de nuestra gente.

- Cambio cultural hacia un modelo de Humanización.
- Programas activos de detección temprana de estrés.
- Formación continua.
- Liderazgo por valores.
- Cuidado de su bienestar, su salud y su compromiso.

### Atención centrada en el paciente

Puesta en marca de diversos servicios pensados por y para los pacientes.

- **Videoconsulta postquirúrgica.** Da continuidad a los cuidados del paciente una vez que ha abandonado el hospital tras una intervención quirúrgica o el parto.
- **Hospital sin dolor.** Somos una de las primeras compañías a nivel nacional en contar con una estrategia institucional para el abordaje del dolor en sus centros.
- **Parto de baja intervención médica.** Nuestro programa de parto respetado presta especial atención a los deseos de la madre. Además, los hospitales universitarios Sanitas La Zarzuela y Sanitas La Moraleja han sido acreditados por la Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia (IHAN). El hospital CIMA se encuentra en la última fase de acreditación.
- **Donde habitan los héroes.** Programa dirigido a los más pequeños. A través de un cuento enseñamos a los niños a minimizar el impacto emocional y el

estrés de someterse a una cirugía.

Además, el Hospital Universitario Sanitas La Moraleja está certificado como centro pediátrico sin dolor.

- **Paneles anticipatorios TEA.** El protocolo de asistencia, ideado principalmente para niños con Trastorno del Espectro Autista (TEA), alcanza a todos los ámbitos del hospital.
- **UCI de puertas abiertas.** Establecemos un régimen de visitas amplio y flexible que permite a los familiares compatibilizar la atención al enfermo con sus responsabilidades laborales y familiares.
- **Transparencia en tiempos de espera.** Contamos con una aplicación que permite a los pacientes consultar *online* y a tiempo real la espera que existe para la atención en el Servicio de Urgencias en las distintas especialidades.
- **Proyecto SueñoON.** Aborda el problema de la interrupción del sueño en personas hospitalizadas. Nuestro personal asistencial se compromete a ser 'cuidadores del sueño' y adoptar recomendaciones que reduzcan la interrupción del descanso.





## Con nuestros residentes

Para potenciar la autonomía de las personas en nuestras residencias de mayores no solo apostamos por **eliminar las sujeciones físicas**, también **estimulamos el uso de terapias no farmacológicas** para las personas con problemas de deterioro cognitivo y demencia. Para ello, incorporamos cambios asistenciales para reducir el uso de medicación, una estrategia que complementamos con la incorporación de terapias como, por ejemplo:



### Musicoterapia

Ayuda a estimular capacidades deterioradas de las personas, permitiéndoles evocar recuerdos y vivencias a través de las diferentes melodías. Además, mejora su motricidad, capacidad verbal y su sociabilidad, incluso en aquellas que se encuentran en una fase avanzada de la enfermedad.



### Botánica

Se utiliza la expresión artística a través de plantas naturales para crear actividades que fomentan la parte humana de la botánica y que ayuda a los mayores a ejercitar la memoria gracias a la flora silvestre.



### Salas multisensoriales

Utilizan estímulos con el objetivo de activar los sentidos. Por ejemplo, para la vista se usan linternas, proyectores o pinturas fluorescentes, el oído se estimula mediante la música o paneles de sonidos, el gusto y el olfato a través de aromas y degustaciones, el tacto con diferentes texturas, el equilibrio con columpios y hamacas y los sentidos propioceptivos con sillas, almohadas o piscinas de bolas.



### Interacción con animales

La innovación del uso de mascotas robot nos permite complementar los beneficios del contacto con animales. Tienen un impacto positivo en aspectos del bienestar, incluida la soledad, la depresión y la calidad de vida de los residentes y el personal.



### Aromaterapia

Se trabaja la reminiscencia, esos recuerdos imprecisos de acontecimientos o imágenes del pasado que vienen a la memoria. Es habitual que se emplee en centros de mayores, precisamente por el potente efecto evocador de recuerdos que tienen ciertos aromas.

Hemos introducido la **neurorrehabilitación** en 18 residencias de Sanitas Mayores utilizando la tecnología de Dualebike para minimizar el efecto de la edad o la enfermedad y entrenar al cerebro en tareas duales (cognitivas y físicas) que combinan el pedaleo, la coordinación visual y motora de la mano, con la realización de solitarios de cartas.

## Una atención personalizada

En Sanitas tenemos claro que facilitar el acceso a todos nuestros servicios es básico. Para alcanzar este fin, disponemos de numerosos estándares que aseguran que nuestros pacientes, residentes y clientes puedan acceder a nuestros servicios y a sus datos con total garantía:

- **145 oficinas de atención al cliente:** en 2019, no solo no cerramos espacios, sino que renovamos los de Tarragona y Toledo y abrimos un nuevo centro la calle Serrano de Madrid, equipado con un despacho para realizar videoconsultas *in situ*.

GRI [102-10]

- **Certificación 170001:** garantiza la accesibilidad física tanto en nuestros centros médicos propios como en las oficinas centrales.
- **Lenguaje claro** en todas nuestras pólizas de seguros para ofrecer nuestros servicios con una total transparencia y sin letra pequeña. Somos firmantes de la iniciativa de la patronal UNESPA.
- **Sanitas Welcome:** centro de relaciones con clientes de gestión propia ubicado en el centro de Madrid y con capacidad para atender 24 horas, 7 días a la semana.



## Escuchamos a nuestros clientes para mejorar

Conocer la opinión de nuestros clientes –un proceso en el que está inmerso toda la compañía– nos ayuda a responder mejor a sus necesidades y a mejorar nuestros servicios. Con este fin, creamos la **app Escucha activa**, que permite a todos los empleados de Sanitas tener acceso de primera mano, y de forma anónima, a las inquietudes de los usuarios, independientemente de si son positivas o no.

A lo largo de este año se han realizado más de **25.000 audios** gracias a los cuales nuestros profesionales han sugerido más de **10.000 propuestas basadas en estos micromomentos**. Gracias a estas aportaciones se ha mejorado el *Onboarding* de los clientes y se ha creado

el *Autochecking* en hospitales, que reduce los tiempos de espera.

En 2019 también hemos incorporado la posibilidad de leer los comentarios realizados en RRSS, *stories*, Google My Business y una nueva versión web para acceder desde el ordenador.

Existen otros mecanismos mediante los cuales escuchamos activamente a nuestros clientes como, por ejemplo, las encuestas de satisfacción realizadas al final de cada cita médica o las reuniones personales con asociaciones de pacientes, residentes y familiares en las residencias de mayores.



## Medimos para crecer

En cada uno de los momentos de interacción con el cliente, medimos el impacto y la satisfacción que genera nuestra actividad a través de la metodología Net Promoter Score (NPS), un índice reconocido internacionalmente que **nos permite aprender y comprender mejor lo que clientes, pacientes y residentes esperan de nosotros.**

GRI [103-1]

Para ello, realizamos una encuesta de valoración y recomendación del servicio recibido a las 24 horas de haber sido atendidos en los puntos del 'customer journey' de Sanitas. Esta información es determinante para mejorar y desarrollar nuevas iniciativas que se adapten a las necesidades de todos nuestros usuarios.

GRI [103-2]

**Nuestro NPS global ha ascendido hasta los 66 puntos**

Cabe destacar que **año tras año mejoramos los niveles de satisfacción de nuestros usuarios** y nos acercamos al ambicioso objetivo del 75% para 2020. Así, en 2019 nuestro NPS global ha ascendido hasta los **66 puntos, un 2,7 pp más que el año pasado.** En general, todas las unidades de negocio han experimentado un incremento de su valoración, pero es Sanitas Mayores la que más ha crecido con respecto a 2018, con cerca de un 8%, seguida de Sanitas Seguros (2,5%), Sanitas Dental (2,4%) y Sanitas Hospitales (2,3%).

GRI [416-1]

Estos buenos resultados son el reflejo del empeño que ponemos en escuchar las demandas de nuestros clientes -mucho más informados y participativos- y de su influencia en la toma de decisiones que llevamos a cabo diariamente.

GRI [103-3]



### NPS\* DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO



#### Seguros



#### Hospitales



#### Mayores



#### Dental



#### Sanitas



\* El NPS (Net Promoter Score) mide la recomendación del cliente en una escala de 0 a 10. El Índice es el resultado de la diferencia entre el % de clientes-promotores (valoraciones 9-10) y clientes-detractores (valoraciones 0-6).



## Sanitas Welcome

En 2019 celebramos el décimo aniversario del centro de relaciones con clientes, Sanitas Welcome, ubicado en Madrid. A lo largo de estos diez años, el centro ha evolucionado, desarrollando plataformas digitales que permiten una mejor y mayor interacción con nuestros asegurados a través de todos los canales disponibles: teléfono, *email*, vídeo, *chat* y redes sociales.

### Un equipo de profesionales preparado

Para proporcionar una atención eficaz y de calidad contamos con nuestro propio equipo de profesionales. Ellos son estratégicos en este desempeño y los que realmente nos permiten marcar la diferencia.

Conocen de primera mano las inquietudes de los clientes, así que fomentamos que participen en la propuesta de mejoras y celebramos de forma conjunta sus logros.

Para dotarles de todas las herramientas necesarias para realizar su labor con excelencia, les proporcionamos un proceso de formación continua –online y presencial– centrado en transformación digital y en asesoramiento. Además, cuentan con **planes de carrera, campañas dinamizadoras periódicas con impacto en plan de incentivos, premios de excelencia individuales y por equipo, entre otros.**

Cuando Sanitas Seguros decidió hace diez años internacionalizar los servicios de atención al cliente, apostó por la búsqueda de un servicio diferencial



### 2019, UN AÑO SOBRESALIENTE EN ATENCIÓN AL CLIENTE

**2.979.374**  
llamadas gestionadas

**18** horas: tiempo medio de respuesta de *emails*

#### SANITAS WELCOME EN CIFRAS

|                                                | 2019     | 2018    |
|------------------------------------------------|----------|---------|
| Consultas por correo electrónico gestionadas   | 276.541  | 276.230 |
| Número de autorizaciones                       | 400.112  | 425.930 |
| Citas en centros propios y centros concertados | 548.661* | 673.307 |

\* Reducción respecto a 2018 debido a un mayor número de citas *online*.

### CANALES DIGITALES

**62.630**  
*Chats*  
contestados

**13.551**  
*Tickets* resueltos  
en redes sociales

**201.322**  
Simulaciones  
web/app realizadas  
con clientes



# EMPLEADOS Y COLABORADORES



GRI [102-8]; [103-1]

Nuestros empleados y colaboradores son un pilar estratégico de la compañía. Nuestra prioridad es definir y desplegar la mejor propuesta de valor para mejorar su experiencia. Favorecemos el talento, asegurando que pueda desarrollar su potencial en igualdad de oportunidades, además de promover la diversidad y la colaboración en un entorno de trabajo ágil y seguro donde fomentamos la salud y el bienestar.

Apostar por las personas es hacerlo por seguir evolucionando, pues son ellos los que **con su talento nos permiten avanzar, innovar y prestar una excepcional atención al cliente.**

## JUNTOS FRENTE A LA COVID-19

Durante la emergencia sanitaria de 2020, en Sanitas hemos protegido el puesto de trabajo de nuestros 11.255 empleados, además de reforzar y apoyar su labor contratando a más de 270 profesionales asistenciales para nuestros hospitales y otros 700 para atender a las personas mayores en las residencias. La protección de su salud también ha sido clave en esta época, por lo que adaptamos los protocolos de seguridad en todos nuestros centros y reforzamos nuestro programa de apoyo psicológico con un servicio de 24 horas.

## EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA



\* Descenso debido a la venta del Hospital de Torrejón.

## NUESTRO EQUIPO

Nuestro empeño pasa por crear un entorno laboral donde las personas puedan dar lo mejor de sí mismas, se sientan cómodas y capaces de desarrollar su talento con el máximo compromiso.

Esta filosofía la trasladamos a todos nuestros empleados, una plantilla que en 2019 ha crecido en 400 profesionales hasta un total de **11.255 personas**. Este incremento nos hace un **empleador de referencia**, tanto por nuestra capacidad de generar nuevos puestos de trabajo como por ofrecer ocupaciones de calidad.

GRI [103-2]

### NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR UNIDADES DE NEGOCIO



\* Incluye Sanitas Seguros y Sanitas Emisión.

\*\* Incluye empleados de Biols y Fundación Sanitas.

## Un buen lugar para trabajar

Somos una buena compañía en la que trabajar. **Sumamos 12 años como la empresa sanitaria líder en atracción y retención del talento en el monitor Merco Talento**. En 2019, además, hemos ascendido hasta el 15º lugar del ranking general.

También gozamos de buena reputación entre los futuros profesionales del país. Así se refleja en **Merco Talento Universitario**, donde hemos

experimentado un ascenso espectacular hasta situarnos en el puesto 42, lo que significa **una subida de 45 puestos respecto al año pasado**.

Este año además, hemos formado parte del **ranking de Forbes** sobre las 50 mejores empresas españolas en las que trabajar y hemos entrado directamente a la **quinta posición**.

GRI [103-3]





## Por y para nuestros profesionales

Ofrecemos a nuestros profesionales unas condiciones laborales competitivas. Con ello buscamos atraer, motivar y retener a una plantilla cuya calidad es excepcional. Nuestro compromiso es garantizar ambientes laborales estables y seguros, y proporcionar oportunidades para el desarrollo personal y profesional.

El 83% de  
nuestros  
empleados cuenta  
con contrato  
indefinido

### TIPOS DE CONTRATO POR UNIDAD DE NEGOCIO

|  <b>Sanitas Seguros*</b>                              | 2019  | 2018  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Nº de contratos indefinidos                                                                                                            | 1.431 | 1.423 |
| Nº de contratos temporales                                                                                                             | 50    | 43    |
|  <b>Corporativo**</b>                                 |       |       |
| Nº de contratos indefinidos                                                                                                            | 52    | 52    |
| Nº de contratos temporales                                                                                                             | 0     | 0     |
|  <b>Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios</b> |       |       |
| Nº de contratos indefinidos                                                                                                            | 3.775 | 3.694 |
| Nº de contratos temporales                                                                                                             | 558   | 552   |
|  <b>Sanitas Dental</b>                              |       |       |
| Nº de contratos indefinidos                                                                                                            | 1.163 | 1.050 |
| Nº de contratos temporales                                                                                                             | 56    | 50    |
|  <b>Sanitas Mayores</b>                             |       |       |
| Nº de contratos indefinidos                                                                                                            | 2.955 | 2.743 |
| Nº de contratos temporales                                                                                                             | 1.215 | 1.255 |

### Fuerte compromiso de los empleados

Disponer de un entorno laboral positivo donde los equipos se sientan motivados y comprometidos es esencial. Uno de los indicadores que nos ayuda a establecer el grado de implicación con la compañía es la tasa de rotación voluntaria. Durante 2019 las cifras reflejan un notable nivel de compromiso por parte de nuestra plantilla.

GRI [401-1]

### TASA DE ROTACIÓN VOLUNTARIA Y ABSENTISMO

|  <b>Sanitas Seguros*</b>                              | 2019 | 2018 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Tasa de rotación %                                                                                                                       | 3,5  | 2,2  |
| Tasa de absentismo %                                                                                                                     | 3,3  | 3,3  |
|  <b>Corporativo**</b>                                 |      |      |
| Tasa de rotación %                                                                                                                       | 7,8  | 2,0  |
| Tasa de absentismo %                                                                                                                     | 1,2  | 1,7  |
|  <b>Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios</b> |      |      |
| Tasa de rotación %                                                                                                                       | 4,1  | 3,2  |
| Tasa de absentismo %                                                                                                                     | 4,6  | 4,6  |
|  <b>Sanitas Dental</b>                              |      |      |
| Tasa de rotación %                                                                                                                       | 9,4  | 11   |
| Tasa de absentismo %                                                                                                                     | 3,4  | 2,7  |
|  <b>Sanitas Mayores</b>                             |      |      |
| Tasa de rotación %                                                                                                                       | 8,8  | 7,6  |
| Tasa de absentismo %                                                                                                                     | 5,7  | 5,6  |

\* Incluye Sanitas Seguros SA y Sanitas Emisión \*\* Grupo Bupa Sanitas - BIOLS y Fundación Sanitas.

## Valor diferencial para nuestros empleados

El 100% de la plantilla de Sanitas está adherida a algún tipo de convenio colectivo. Adicionalmente, ponemos a su disposición unas condiciones laborales beneficiosas que nos ponen al frente del sector.

GRI [102-41]

### BENEFICIOS SOCIALES

GRI [401-2]

Los beneficios adicionales a la retribución fija de Sanitas tienen en cuenta el momento vital que atraviesan los empleados y sus prioridades. Además, son un reflejo de los valores y cultura de la compañía y están diseñados para crear un clima laboral saludable que repercuta positivamente en el bienestar de la plantilla.

#### Seguro de vida

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

#### Retriflex

Nuestro sistema de retribución flexible permite que cada empleado pueda elegir la forma en que percibe parte de su salario y escoger entre servicios de guardería, transporte público o formación, y beneficiarse así de las ventajas fiscales.

#### Complemento por incapacidad temporal

Las prestaciones derivadas por accidente y baja laboral están complementadas en determinados puestos y colectivos de acuerdo con lo establecido por la regulación y los convenios colectivos que, en muchos casos, mejoran las condiciones de estos. Un ejemplo es Sanitas Seguros y Sanitas Mayores, que complementan hasta en un 100% la retribución fija.



#### Promoción de la salud **Smile**

El programa [Sanitas Smile](#) pone a disposición de todos los empleados de Sanitas actividades gratuitas que impulsan los hábitos de vida saludables, incluida la asesoría del equipo de Promoción de la Salud de Sanitas.

#### Póliza de decesos

Gracias al acuerdo de colaboración con Santalucía, nuestros empleados de Sanitas Hospitales y Seguros disponen de una póliza de decesos. En el caso de Sanitas Seguros, este beneficio se extiende a familiares de los empleados.

#### Plan de pensiones

En Sanitas Seguros todos los empleados con una antigüedad mínima de un año –a fecha 31 de octubre del año en curso– pueden acceder a esta prestación.

#### Póliza de asistencia sanitaria

Toda la plantilla indefinida cuenta con póliza de asistencia sanitaria desde el momento de su incorporación. Además, en Sanitas Seguros este beneficio se extiende a su cónyuge e hijos, con condiciones muy ventajosas de contratación en el resto de casos.

#### Subvenciones alimenticias

Los empleados de Sanitas Seguros, Hospitales y Emisión que trabajan a jornada partida reciben ayuda complementaria para comida, así como los empleados de Sanitas Dental que trabajan en sede.



## Un entorno seguro y saludable

GRI [403-2]

La seguridad y prevención de riesgos laborales son dos aspectos prioritarios para la compañía, por ello le dedicamos especial atención y esfuerzo. Así, y para que nuestros empleados cuenten con las mejores condiciones en el desempeño de su labor, nos aseguramos de mantener entornos y procesos libres de riesgos laborales.

Este compromiso parte desde la misma Dirección, ya que el consejero delegado es el encargado

de avalar con su firma la política corporativa en materia de salud y seguridad. Junto a esta normativa, contamos con estándares que establecen los procedimientos a seguir en aspectos relacionados, por ejemplo, con la seguridad vial, agresiones o formación. Asimismo, cada unidad de negocio es la encargada de implantar el sistema de gestión de prevención que mejor se adapte a sus necesidades: con servicio interno o colaborando estrechamente con uno externo.

Las auditorías externas e independientes nos califican como una empresa excelente en el cuidado de la seguridad y salud de los empleados

### TASA DE ACCIDENTES

#### Sanitas Seguros\* 2019 2018

|                        |     |     |
|------------------------|-----|-----|
| Tasa de incidencia %   | 2,8 | 3,8 |
| Índice de gravedad %   | 0,1 | 0,1 |
| Índice de frecuencia % | 1,8 | 5,5 |

#### Sanitas Hospitales

|                        |    |      |
|------------------------|----|------|
| Tasa de incidencia %   | 13 | 13,3 |
| Índice de gravedad %   | 0  | 0,2  |
| Índice de frecuencia % | 8  | 7,9  |

#### Sanitas Dental 2019 2018

|                        |     |     |
|------------------------|-----|-----|
| Tasa de incidencia %   | 9,1 | 2,9 |
| Índice de gravedad %   | 0,2 | 0,1 |
| Índice de frecuencia % | 5,2 | 1,5 |

#### Sanitas Mayores

|                        |      |      |
|------------------------|------|------|
| Tasa de incidencia %   | 79,1 | 80,5 |
| Índice de gravedad %   | 5,9  | 6,1  |
| Índice de frecuencia % | 40,1 | 41,4 |

\*Solo incluye Sanitas Seguros.

El índice de incidencia equivale a accidentes con baja/nº de trabajadores promedio \*1.000. El índice de gravedad, al nº jornadas perdidas/nº horas trabajadasX1.000. El índice de frecuencia es el nº de accidentes/nº de horas trabajadasx1.000.000





## La diversidad nos hace más fuertes

Creemos en la equidad y la igualdad de oportunidades, aspectos clave dentro de nuestro **Código de Conducta**. Así, estamos convencidos de que contar con una plantilla inclusiva, en la que tengan cabida personas con diferentes sensibilidades y capacidades, nos proporciona una gran ventaja competitiva. En definitiva, **la diversidad nos enriquece, fortalece y hace que seamos más innovadores y dinámicos en nuestro día a día**.

GRI [103-1]; [103-2]; [103-3]

### Plan de Igualdad

GRI [405-1]

Contamos con un marco sólido de políticas efectivas que garantizan el acceso equitativo de todos los empleados, independientemente de su género, creencias, condición, u otros aspectos personales, a las mismas oportunidades de desarrollo profesional. Adicionalmente, y para asegurarlo, todas las unidades de negocio de la compañía disponen de un Plan de Igualdad que incluye un protocolo de prevención de acoso sexual, una guía sobre buenas prácticas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar, y una política de comunicación de lenguaje no sexista.

Esta política se materializa en acciones concretas como las relativas a la maternidad, donde, por ejemplo, Sanitas Seguros ofrece la posibilidad de que, a partir de la semana 30 de gestación, las mujeres embarazadas puedan teletrabajar u optar por la jornada intensiva. Además, las madres con hijos menores de tres años también pueden escoger

esta última modalidad para compatibilizar mejor la vida familiar y laboral.

**El 80% de la plantilla son mujeres** y representan una amplia mayoría en las distintas unidades de negocio: Sanitas Mayores (87%), Sanitas Dental (85%), Sanitas Hospitales (76%) y Sanitas Seguros (63%). Este es un fiel reflejo de la situación dentro del sector sanitario.

### Equidad salarial

En Sanitas velamos por la equidad de trato en todos los tramos de la plantilla, lo que incluye una **remuneración basada en el desempeño** a través de distintas evaluaciones. Nuestra Política de Retribución toma como base los convenios colectivos y mejora las condiciones de los trabajadores.

### Integración laboral

La igualdad efectiva no es posible sin la integración en las plantillas de personas con diversidad funcional. En Sanitas trabajamos por la sensibilización, integración y apoyo a los empleados con discapacidad, basándonos en el respeto y garantizando la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Adaptamos los puestos a la diversidad funcional de la persona y, si procede, les reservamos plaza de aparcamiento. Asimismo, en el caso de no poder realizar una contratación directa, priorizamos la compra a **Centros Especiales de Empleo**. En su conjunto, el empleo directo y la contratación a través de Centros

Especiales de Empleo equivale al 2,5% de nuestra plantilla y cumplimos así lo establecido por la ley.

### Inclusión social

Desde Sanitas Mayores seguimos desarrollando alianzas con organizaciones como la Obra Social 'La Caixa', EQMON o Fundación Adecco para lograr que las personas en riesgo de exclusión social tengan las oportunidades y recursos necesarios para su incorporación en el mercado laboral y puedan así participar en la vida económica, social y cultural de su entorno.

Asimismo, desde hace tres años [colaboramos con la Fundación Oxiria](#) para desarrollar programas formativos en el ámbito sociosanitario. Tras este tiempo se ha constatado el éxito de esta colaboración con la contratación directa de varias alumnas con discapacidad.



### Plurinacionalidad

Dentro de nuestra plantilla contamos con **más de 52 nacionalidades**, un ejemplo más de la riqueza de nuestro personal. Esta diversidad, que en 2019 ha supuesto el **9% de la totalidad de empleados, nos proporciona una mayor variedad de habilidades, perspectivas y creatividad**.

## En constante comunicación con nuestros colaboradores

Conseguir una comunicación fluida y bidireccional dentro de Sanitas es clave para nuestro desarrollo corporativo. Para alcanzarla, **disponemos de herramientas que animan a la cooperación y al diálogo**, a la vez que nos permite permanecer constantemente informados.

Una de las plataformas que nos ayudan en este aspecto es la app **Somos Sanitas**. Esta aplicación, de uso exclusivo para empleados, se puede consultar desde el móvil y agilizar así procesos del día a día.

Como parte del trabajo de nuestra **Employer Value Proposition (EVP)** y para seguir consolidando nuestra imagen de marca empleadora, en 2019 lanzamos el proyecto de **Embajadores Digitales**, un programa en el que formamos y ayudamos a los empleados a ser nuestros mejores embajadores de marca.

### People Pulse

Dos veces al año realizamos la encuesta **People Pulse**, en la que consultamos a nuestros empleados sobre su experiencia en Sanitas. Además de preguntar por la satisfacción con la compañía, valoramos otros aspectos que consideramos críticos en relación con su compromiso.

Las conclusiones son compartidas con cada departamento con el objetivo de realizar los planes de acción conjuntamente.

El resultado del último People Pulse, de octubre de 2019, ha reflejado un índice de satisfacción del 83%, un punto por encima del año anterior. Estos datos demuestran que los empleados perciben que son escuchados y que se toman en cuenta sus opiniones, dato que viene apoyado igualmente por el alto nivel de participación.

El índice de satisfacción de los empleados se sitúa en el 83%, un punto por encima del año anterior



## Por el talento

GRI [404-3]

Para conseguir nuestro objetivo de revolucionar la manera en que cuidamos de las personas necesitamos atraer y potenciar el talento. Una forma es a través del programa colaborativo de innovación **'Disruptive'**, en el que el talento interno es protagonista e impacta directamente en negocio, empleados y cultura de Sanitas. Además, **por su filosofía, se posiciona como una pieza clave para integrar la cultura digital en la compañía.**

Tras el éxito de la primera convocatoria, en 2019 hemos celebrado la segunda edición, donde **más de 50 empleados han trabajado junto a las startups seleccionadas** en el desarrollo de proyectos innovadores con metodologías ágiles. En esta nueva edición, se han buscado proyectos que puedan aportar valor a los usuarios en seis áreas: prevención, hospital

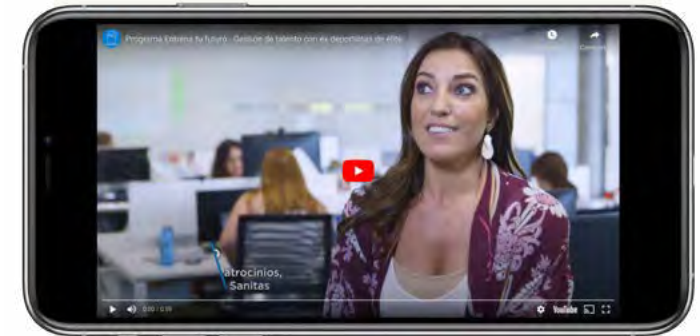


líquido, inteligencia artificial, *blockchain*, *data & analytics* y robótica.

De las más de las 18 *startups* con las que se ha trabajado en 2019, seis se erigieron como finalistas y lograron una inversión de 25.000 euros, un espacio de trabajo y el apoyo de Sanitas para la aceleración de los proyectos. La empresa ganadora de esta edición ha sido **Genetracer Biotech**, a la que acompañaremos para explorar oportunidades en el campo de la genómica y así ayudar a pacientes y oncólogos a identificar un cáncer lo antes posible y encontrar el tratamiento adecuado, efectivo y menos tóxico.

Una característica fundamental de 'Disruptive' es que se invita a todos los empleados de la compañía a ser parte del proyecto e incluso de la toma de decisiones, que sometemos a votación global.

**Todos los empleados de la compañía se han implicado en la segunda edición del programa 'Disruptive'**



### ENTRENA TU FUTURO

Como no podría ser de otra manera, apostamos también por el talento que proviene del mundo del deporte. A través de nuestro programa **'Entrena tu Futuro'** colaboramos con el Comité Olímpico Español para incorporar deportistas de élite que ya no compiten o se han retirado del mundo deportivo. Esto nos permite tener en nuestra plantilla a ex deportistas profesionales que comparten valores deportivos como liderazgo, compromiso, trabajo en equipo o resiliencia, tan afines con nuestra cultura.





## Formación

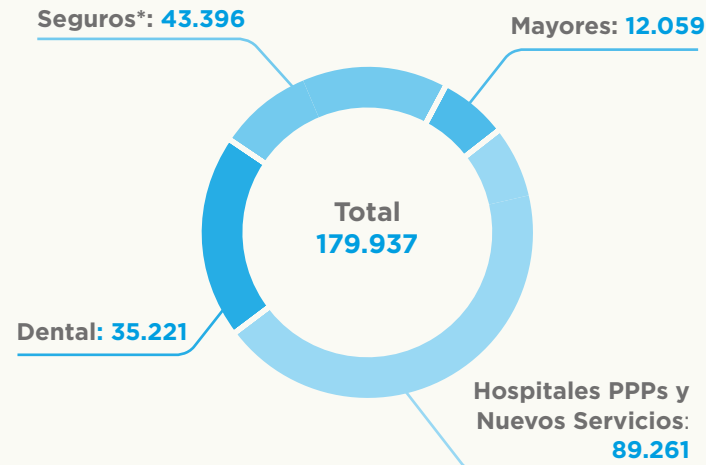
GRI [204-1]

En Sanitas estamos fuertemente comprometidos con el desarrollo permanente de nuestro equipo y le ofrecemos la capacitación profesional necesaria para ejercer su labor y mejorar su productividad. Disponemos de diversas políticas de formación orientadas a este fin.

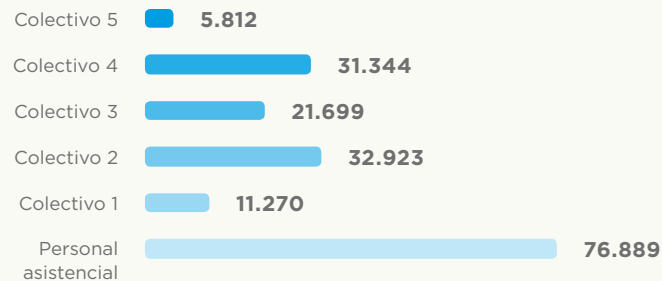
Impulsamos un plan que cuenta, por un lado, con formación obligatoria destinada a informar a nuestro personal sobre los posibles riesgos en materias como prevención de riesgos laborales, GDPR, fraude financiero o seguridad de la información. Por otro, hemos lanzado una serie de formaciones disponibles para todos los empleados en competencias y capacidades enfocadas al desarrollo profesional y personal.

Desarrollamos programas concretos para áreas específicas de trabajo. Entre los que nos permiten capacitar a nuestros líderes se encuentran **Bupa Advance y Bupa Excel**. A estos se les suman otros destinados a mejorar la **gestión del talento**, como los desarrollados con la London Business School en Reino Unido o los que repercuten en un **mayor conocimiento estratégico y de negocio**, como el de la Singularity University en Estados Unidos o el IFHP (International Federation of Health Plan). Adicionalmente, tenemos una política de ayuda al estudio mediante la que ofrecemos un apoyo económico a aquellos que requieren de un mayor desarrollo en competencias técnicas o empresariales.

### NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO



\*Incluye Sanitas Seguros, Sanitas Emisión, Sanitas Corporativo BIOLS y Fundación Sanitas.



Total **179.937**

Los colectivos mencionados clasifican los puestos en función de las actividades que se realizan, desde aquellas de soporte o apoyo (colectivo 1) hasta las actividades de dirección y liderazgo (colectivo 5).



El desarrollo de nuestro equipo humano es clave para afrontar el crecimiento. Por ello, en 2019 invertimos 179.937 horas de formación

## Voluntariado

Desde 2018 las actividades de voluntariado corporativo se centralizan a través de 'Tú sumas, Tú Participas, Tú cuentas', un programa destinado a nuestros profesionales que se basa en tres fases:

### Tú Sumas

Contempla la iniciativa de microdonaciones a la que los empleados contribuyen a través de su nómina y pueden elegir las organizaciones a las que quieren que se dirijan. En 2019 destinaron la donación a la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC).



### Tú participas

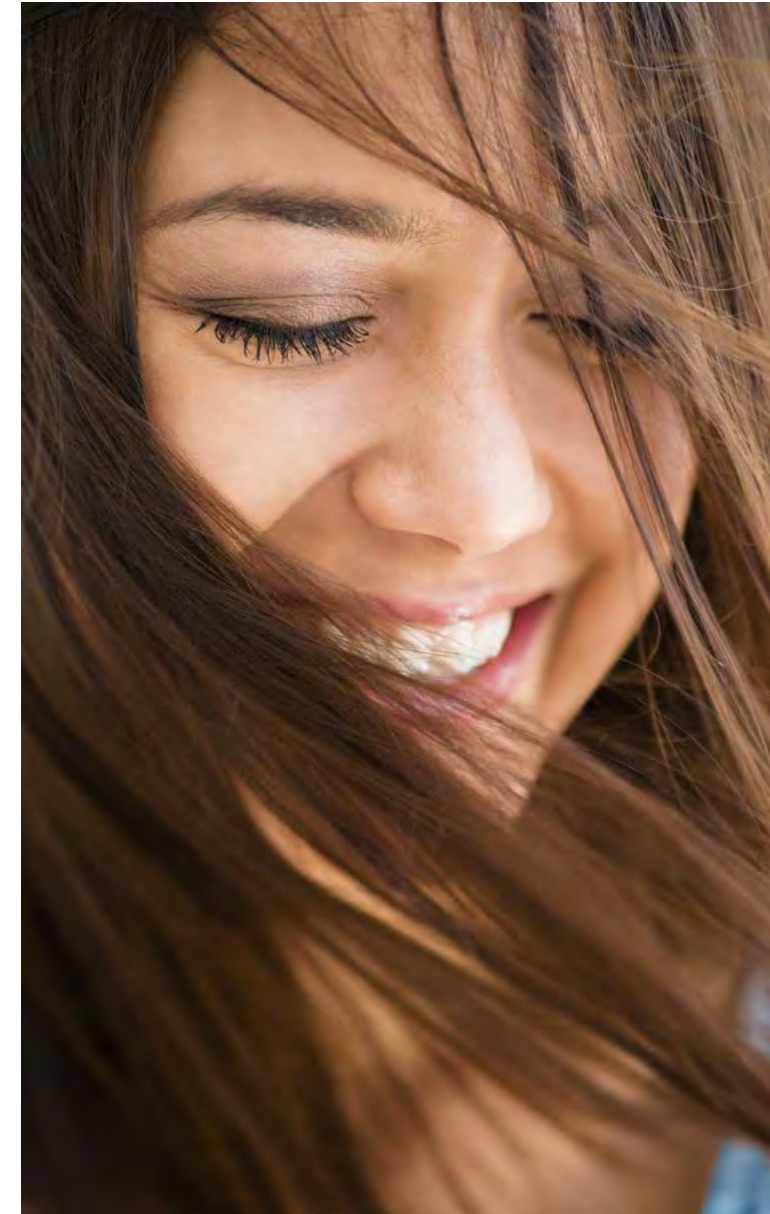
Animamos a nuestro personal a implicarse activamente en labores de apoyo profesional, asesoramiento, acompañamiento a mayores, etc. Gracias a este programa, durante la Covid-19, más de 250 voluntarios de nuestra compañía han colaborado en la gestión de esta emergencia y han apoyado a aquellos departamentos que han vivido una presión adicional por las circunstancias de la pandemia. Las funciones de los voluntarios, tras recibir formación, se han centrado en:

- Dar soporte telemático a los servicios de atención al paciente a través de plataformas digitales.
- Ofrecer apoyo en hospitales y residencias en labores logísticas y administrativas.
- Trabajar en residencias y en hospitales.



### Tú cuentas

Foro donde compartir experiencias y proponer otras nuevas formas de cooperación.



## Sanitas Smile



En Sanitas creemos que **las empresas tienen la responsabilidad de ser agentes activos en la promoción de la salud de sus trabajadores**. Por ello, desde 2009 contamos con el programa 'Sanitas Smile', a través del cual ofrecemos a nuestros empleados acceso a actividades, consejos y servicios que les ayudan a adoptar hábitos de vida saludable. El programa es de adhesión voluntaria y actúa sobre las siguientes áreas:

### Mente Sana, Cuerpo Sano

Contempla más de **200 iniciativas** y contenidos sobre nutrición, actividad física, bienestar emocional, cuidado del mayor, salud infantil, dejar de fumar o ergonomía. Además, tienen acceso directo e ilimitado al [Servicio de Promoción de la Salud \(SPS\)](#) de Sanitas, clases gratuitas en gimnasios corporativos, precios preferentes en gimnasios, fisioterapia en algunos centros de trabajo y entrenador personal.

### Entorno Sano

Ponemos a disposición de los empleados, entre otras medidas, un menú equilibrado avalado por nuestro equipo médico en aquellas sedes donde disponemos de comedor. En nuestros centros se han instalado, además, fuentes de agua fría y caliente para asegurar una correcta hidratación y se han regalado botellas 'Smile' a los empleados para reducir el consumo de plástico. Asimismo, impulsamos una campaña contra el sedentarismo y ofrecemos, a través de un proveedor externo, acceso a gimnasios en toda España a precios reducidos. Por otro lado, se realizan talleres de ergonomía en clínicas dentales, hospitales y en residencias de mayores.

### Comunidad Sana

Con el lanzamiento de la app 'Sanitas Smile' en 2018, buscamos generar un mayor sentimiento de comunidad gracias a:

- Un gestor personal de salud en el móvil.
- Mejorar la comunicación sobre el programa para llegar a todos los empleados, distribuidos en más de 400 centros de trabajo en toda España.
- Aumentar el *engagement*, con la opción de personalizar la información y proponer nuevas actividades.
- Recopilar información sobre su uso y percepción de los empleados para poder ajustar el programa año tras año.

En 2019, 'Sanitas Smile' ha sumado cerca de 5.000 participantes de todas las áreas del negocio. Supone más del 40% de la plantilla, lo que pone de manifiesto el interés de los empleados por este tipo de iniciativas saludables.



### Estudio 'Smile' 2019

Durante 2019 hemos publicado los resultados del cuarto estudio plurianual de salud. Estos ponen en manifiesto que los participantes en 'Sanitas Smile' han mejorado en todos los parámetros de salud medidos (índice de masa corporal, peso, presión arterial y colesterol), en especial el descenso en los niveles de sobrepeso. En paralelo, la autopercepción de la salud de los participantes también mejoró, manifestando un mayor bienestar emocional.



# COLABORADORES COMPROMETIDOS

## Médicos y colaboradores asistenciales

Un apoyo fundamental para Sanitas son sus médicos y colaboradores asistenciales, un equipo que escogemos cuidadosamente porque de su involucración, compromiso y rápida reacción ante situaciones imprevistas y de urgencia depende la calidad de los servicios que ofrecemos.

En 2019, el cuadro médico de Sanitas Seguros está compuesto por más de **40.000 profesionales excepcionales** que no solo cumplen con rigor su trabajo, sino que reúnen las condiciones necesarias para prestar la mejor asistencia posible. En este sentido, tanto para los centros propios como para la red concertada utilizamos un procedimiento de acreditación que garantiza al cliente que está en manos expertas y comprometidas con su salud, además de realizar continuos controles de calidad.



### RECONOCIMIENTO AL TRABAJO BIEN HECHO

**El catálogo de Riesgos Clínicos de Sanitas y la Dirección Médica de ELA, junto a un equipo multidisciplinar de Sanitas Hospitales, ha sido reconocido como una de las mejores prácticas en Seguridad del Paciente realizadas durante 2019 por del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS). Además, anteriormente consiguió también el aval científico de la Sociedad Española de Calidad Asistencial (SECA).**

Concretamente, el SERMAS ha concedido un accésit en la categoría de Proyecto en Organizaciones Sanitarias Privadas y ha reconocido públicamente el trabajo de todos los departamentos y equipos implicados.



## Actualización de conocimientos

Somos conscientes de que, para desempeñar su labor con eficacia, los profesionales necesitan actualizar sus conocimientos constantemente, lo que redundará en un mayor beneficio para los pacientes. Para ello, ponemos a su disposición programas como:

### Star al día

Engloba un conjunto de actividades de formación presencial u *online*, así como otros encuentros profesionales. Está impulsado por la Dirección Médica de Sanitas y ofrece una actualización continua a los profesionales sanitarios y proporcionarles así nuevas competencias y prácticas. Este es un programa gratuito y abierto a todos los profesionales sanitarios, ya sean colaboradores de la compañía, o no.

A lo largo de 2019 se han celebrado 20 cursos presenciales a los que han asistido más de 1.355 profesionales (31% por *streaming*). Además, se han impartido cuatro formaciones *online* en las que han participado 1.920 alumnos.

### • Programa de Formación en Gobierno Clínico:

Durante 2019 se han impartido 29 sesiones en las que participaron más de 773 profesionales. Las actividades se han realizado en formato presencial y *online* y se han destinado a:

- > Dar a conocer la política de Gobierno Clínico a todo el personal de las diferentes unidades de negocio.
- > Proporcionar formación específica en el ámbito de la calidad, gestión del riesgo y seguridad del paciente.
- > Promover una cultura abierta sobre la notificación de incidentes clínicos.

### Guía de consultas no presenciales

Nuestros pacientes reclaman nuevos canales de comunicación para las interacciones con sus médicos. Desde la Dirección Médica se elaboran protocolos con las recomendaciones de uso, especialmente las relativas a la videoconsultas, en múltiples y distintas situaciones clínicas.

Los participantes en los cursos del programa Star al día muestran una elevada satisfacción (9/10) y una media del 73,3% de NPS

### Foro Sanitas 2019

La edición de este evento anual consiguió reunir a más de 500 profesionales médicos para abordar los cambios disruptivos, presentes y futuros, en el campo de la salud. Desde técnicas diagnósticas hasta intervenciones quirúrgicas, todos los ámbitos de la medicina van a experimentar cambios y generar avances que repercutirán en todos los pacientes.



## Cadena de suministro

**Nos esforzamos por encontrar a los socios más adecuados con los que colaborar.** Esta es una cuestión estratégica para Sanitas porque de la buena elección de proveedores que hagamos depende la calidad del servicio que prestamos a nuestros clientes.

El marco de trabajo que establecemos con todos ellos se rige por la transparencia y el respeto a los derechos humanos y laborales, por lo que han de conocer de

forma explícita los criterios específicos relacionados con estas materias y comprometerse con su cumplimiento.

Trabajar con nuestros proveedores es también clave a la hora de reducir el impacto medioambiental de la compañía, desde la contratación de energías renovables, que en el caso de electricidad alcanza ya un 100% sobre el total adquirido en 2019, hasta la reducción del impacto en consumos de plástico y papel.

GRI [102-9]; [102-10]; [103-1]; [103-2]; [103-3]

## Política de Proveedores de Sanitas

Contamos con una exigente Política de Proveedores en la que se contemplan los procesos de selección, contratación y gestión, lo que nos permite identificar posibles riesgos.

Además, realizamos evaluaciones periódicas a nuestra cadena de suministro donde supervisamos aspectos como los indicadores de fraude, la solvencia financiera, la evaluación de la empresa (características, experiencia, variables, adhesión al Pacto Mundial...), su *compliance report* y certificado de ética.

Entre los criterios de selección, priorizamos las adquisiciones a **empresas certificadas como Centro Especial del Empleo**, demostrando también el compromiso por la integración de este colectivo en el mundo laboral. Además, tenemos muy en

cuenta a aquellos que están certificados con ISO 9001 (gestión de calidad), ISO 14001 (gestión medioambiental), ISO 27000 (gestión de la seguridad de la información) e ISO 13485 (calidad en productos sanitarios).

En 2019, el 97,7% de los proveedores con los que trabajamos están ubicados en España, lo que representa el 97,9% del volumen total de transacciones. Ninguno de los socios extranjeros pertenece a países considerados de alto o medio riesgo en materia de derechos humanos

GRI [404-3]

A lo largo del ejercicio 2019, desde las distintas unidades de negocio se han llevado a cabo transacciones con proveedores certificados con Centro Especial de Empleo por un volumen de más de 2,1 millones de euros.

GRI [407-1]



### NUEVO CANAL PARA ESTAR MÁS CERCA

Este año hemos puesto en marcha el nuevo **Portal de Proveedores**, un canal que nos permite, por un lado, tener una comunicación más fluida con nuestra cadena de suministro y, por otro, la información actualiza en temas relacionados con la RSC y los derechos humanos.



# NUESTRA COMUNIDAD



GRI [103-1]; [103-2]; [103-3]; [413-1]

Nuestro objetivo va más allá de proporcionar un cuidado excelente de la salud a nuestros clientes. También pasa por **generar un impacto positivo en la sociedad en la que operamos** y que, de esta forma, prospere a través de iniciativas de valor compartido. A través de las diferentes unidades de negocio compartimos nuestro *expertise* y ponemos en marcha diversas iniciativas.

## Desde Sanitas Dental

### App Sanitas Dental Infantil

Esta aplicación gratuita está enfocada hacia la **educación bucodental pediátrica**. Gracias a ella, padres y profesores pueden enseñar a los pequeños, de forma fácil y divertida, hábitos dentales saludables y de higiene.

### Acciones de prevención y cuidado de la salud bucodental

El autobús dental de Sanitas ha realizado más de **2.000 revisiones gratuitas** en empresas e instituciones durante 2019, ofreciendo a estos pacientes, además, la posibilidad de acudir a cualquier clínica de nuestra red para realizarles una radiografía y una limpieza bucodental.

Por otro lado, nuestros odontólogos imparten talleres gratuitos (Mimokids) de forma habitual en colegios, centros educativos, empresas... ¿El

objetivo? Contribuir a la educación y el cuidado en bucodental para afianzar la **cultura preventiva**.

### Estudios y publicaciones

Conscientes de la importancia que tiene el cuidado dental a la hora de tener una buena salud general, publicamos artículos de carácter divulgativo relacionados con este ámbito, así como el **Estudio de Salud Bucodental 2019**.

En Sanitas Dental desarrollamos diversas iniciativas destinadas a la prevención, el cuidado y la educación en materia bucodental



## Desde Sanitas Seguros

### Promoción y educación para la salud

Las personas somos cada vez más responsables del cuidado de nuestro propio estado de salud y buscamos nuevas fórmulas y conocimientos relacionados con los hábitos de vida saludable. En Sanitas contribuimos al bienestar social mediante diferentes campañas de concienciación, formación y talleres. En esta línea, hemos instalado un estudio en nuestra oficina de Sánchez Pacheco para realizar, grabar y editar talleres digitales equipados con toda la tecnología necesaria.

Así, en 2019:

- Impartimos más de 300 talleres, a los que se ha sumado la modalidad *online*.
- Participaron 6.000 asistentes tanto en formato presencial como *online*.
- Ofertamos talleres de 40 temas en seis especialidades diferentes, entre las que destacan:
  - > Alimentación saludable.
  - > Prevención del cáncer de mama.
  - > Prevención del ictus.
  - > Gestión del estrés y manejo del tiempo.
  - > Psicología positiva.
  - > Risoterapia.
  - > Higiene postural.

### Muy Saludable

Bajo este mismo espíritu divulgativo y con la promesa de compartir conocimientos, nuestro blog oficial [Muy Saludable](#) formula más de 500 consejos relacionados con la salud. Así, los usuarios pueden resolver dudas referentes a psicología, deporte, nutrición, etc. Este servicio ha recibido más de 13 millones de visitas en 2019 y publicado cerca de 1.200 artículos.



## Desde Sanitas Hospitales

### tusdudasensalud.com

Esta plataforma abierta proporciona información sobre los temas que más preocupan a la población. Desde que inició su andadura, ha recibido cuatro millones de visitas y publicado cerca de 2.000 artículos relacionados con **la salud del hombre y de la mujer, el sobrepeso, la fertilidad y la visión**, entre otros muchos. Además, ante alertas sanitarias como la sufrida en 2020, también se ha erigido como una fuente fiable de consulta.



### Alianza contra el cáncer

El acuerdo entre el Hospital Sanitas CIMA, en Barcelona, y la **Asociación Española Contra el Cáncer (AECC-Catalunya)** cumple cuatro años de colaboración. El centro catalán renueva así su compromiso para patrocinar la **Nit Solidaria** e

impulsar los avances en diagnóstico y tratamiento que brinden a las personas las mejores opciones terapéuticas.

### Deporte en beneficio de la salud

Sanitas Hospitales ha publicado **‘Deporte y Cáncer’** la tercera parte de la trilogía que el área de Medicina Deportiva de Sanitas y la Universidad Camilo José Cela han impulsado para poner en valor los beneficios de la actividad física sobre la salud. Esta obra, que se suma a ‘Deporte y Mujer’ y ‘Deporte y Corazón’ lanzadas en años anteriores, ha contado con **Sara Andrés** como madrina, medalla de bronce en el Mundial de Atletismo adaptado de Londres en 400 y 200 metros lisos, quinta en los Juegos Paralímpicos de Río de Janeiro y miembro del Equipo Sanitas.

### Por una mayor calidad de vida en los pacientes con esclerosis múltiple y enfermedades raras

El 76% de los pacientes con esclerosis múltiple participantes en la **Campaña de Fisioterapia para Personas con Enfermedades Neurológicas y Esclerosis Múltiple** ha manifestado una mejora significativa en su calidad de vida. Por ello, Sanitas Hospitales colabora desde 2016, junto a la Fundación Real Madrid, la Fundación Esclerosis Múltiple Madrid (FEMM), la Universidad Europea de Madrid y el Colegio de Farmacéuticos de Madrid, dando soporte gratuito a pacientes con dificultades económicas que sufren esta patología. De igual forma, y mediante el acuerdo alcanzado con la



**Fundación de Enfermedades Raras**, los centros de bienestar también ofrecen tratamientos de fisioterapia a pacientes sin recursos afectados por enfermedades raras.

### Escuela de pacientes

A través de este proyecto ofrecemos talleres, sesiones formativas y jornadas abiertas a cualquier persona que desee acudir para concienciar sobre los autocuidados. Esta fórmula nos permite colaborar adicionalmente con asociaciones de pacientes para estar cerca de las personas y de sus necesidades.





## Desde Sanitas Mayores: cuidamos de los que cuidan



Sanitas Mayores es consciente de la preocupación y responsabilidad que supone para un cuidador atender a una persona con demencia en su hogar. Por este motivo, en 2015 lanzó la web [Cuidar Bien](#) a través de la cual comparte todo su *know how* sobre la evolución de la enfermedad. La web proporciona, de forma totalmente gratuita, **asesoramiento a los cuidadores**, que en muchos casos pertenecen a la propia familia de estos pacientes, ofreciéndoles la posibilidad de **contactar con especialistas**



**en demencia y neurología de Sanitas Mayores y Sanitas Hospitales.** Asimismo, da consejos y recomendaciones para cuidar su propia alimentación y bienestar físico y mental. Esta comunidad cuenta con el canal de Facebook Cuidar Bien con **50.300 fans (un 21,7% más que en 2018)** donde se invita a los usuarios a compartir experiencias que puedan servir de ayuda a personas en su misma situación. En 2019 esta plataforma ha recibido el 'Premio Alzheimer 2018, Modalidad Social' de la Sociedad Española de Neurología.

Cuidar Bien ha recibido el 'Premio Alzheimer 2018, Modalidad Social' de la Sociedad Española de Neurología

### Otras acciones desarrolladas

En esta misma línea, se ha celebrado el **IX Encuentro Sanitas para familiares de personas con Alzheimer en Madrid**, una puesta al día de la enfermedad a la que fueron invitadas todas aquellas familias que tienen un dependiente a su cargo.

Durante 2019 también se ha publicado **'Siempre en mi recuerdo'**, libro con 12 relatos sobre la demencia fruto de la experiencia de personas que han cuidado a una persona con demencia. Se trata de la segunda edición del concurso literario 'Pienso en ti', lanzado junto a Plataforma Editorial y al que se presentaron 185 autores de toda España.



### Brain Film Fest

En nuestro compromiso con la divulgación y concienciación social del Alzheimer y todas aquellas enfermedades que afectan tanto al paciente como a su entorno, esponsorizamos la segunda edición del Brain Film Fest-Premio Solé Tura, una iniciativa impulsada por la Fundación Pasqual Maragall y co-organizada por la Fundación Uszheimer y la productora Minimal Films. El reto es fomentar la creación y difusión de piezas audiovisuales sobre todos los aspectos del cerebro y que muestren la realidad cotidiana de los pacientes, sus familias, cuidadores y profesionales que conviven con este tipo de enfermedades.



**960.662**  
usuarios

**1.212.047**  
visitas

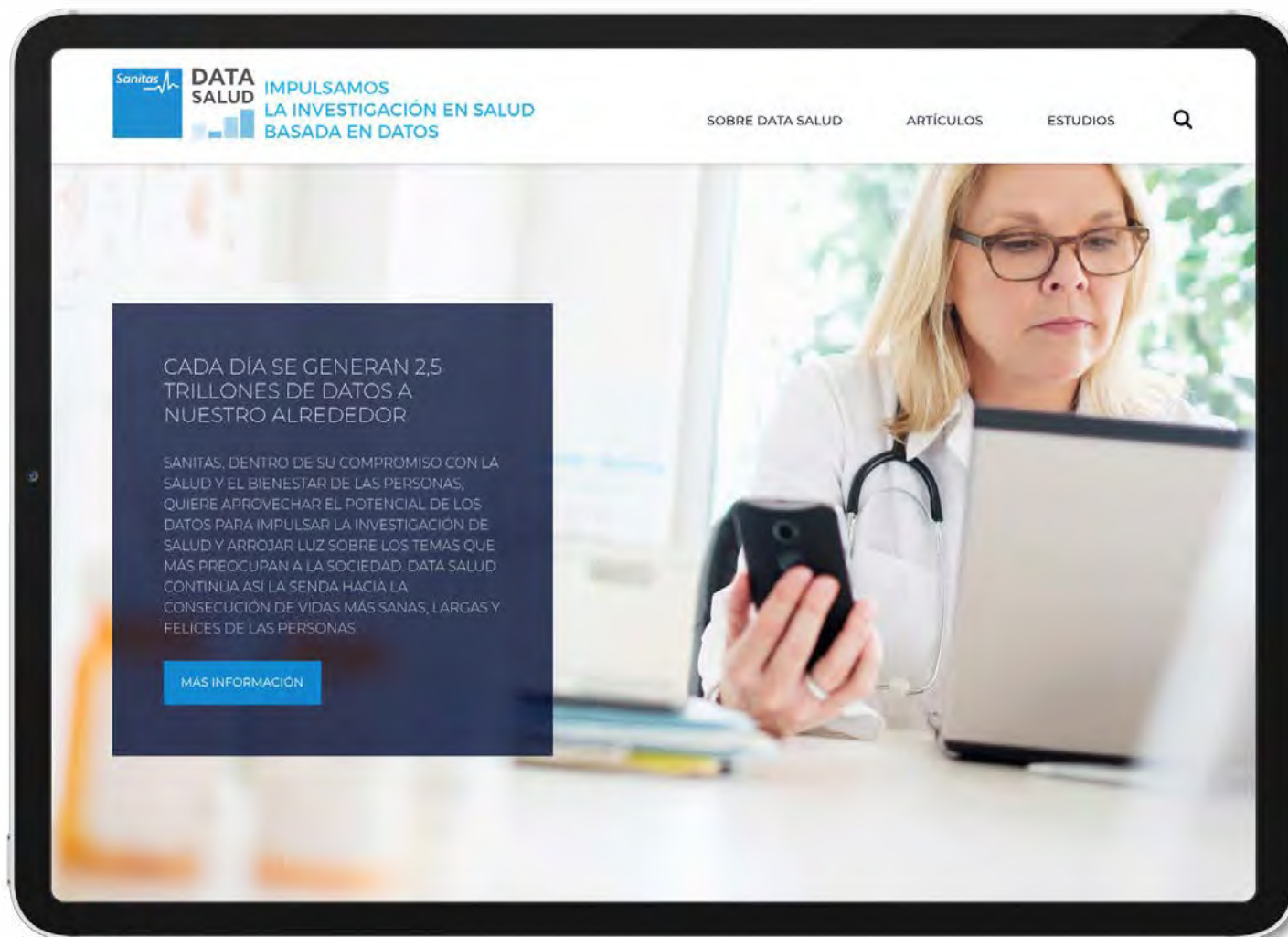
**+184%**  
vs 2018

## Información accesible para todos los ciudadanos

### Data Salud

La Medicina es una de las ciencias que genera mayor número de datos, una riqueza que nos permite avanzar en múltiples aspectos. Por ello, desde Sanitas, a través de la web [Data Salud](#), aprovechamos el análisis de los mismos por medio del big data para **diagnosticar el estado de la salud en España, detectar tendencias de salud y elaborar modelos predictivos** que pueden contribuir a avances científicos en nuestro sector.

Esta web es de libre acceso y los usuarios pueden consultar análisis procedentes de estudios propios, publicaciones científicas elaboradas por nuestros profesionales, índices demoscópicos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), del Ministerio de Sanidad, las Consejerías de Salud o el Instituto Nacional de Estadística (INE) o estudios medioambientales.



## Ciudades saludables para personas sanas



La creación de entornos saludables en las ciudades es fundamental para cuidar de la salud de las personas. Por ello, desde que se pusiera en marcha en 2015, para coincidir con el lanzamiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el proyecto Healthy Cities by Sanitas pretende involucrar a compañías, empleados, instituciones públicas, ONGs, asociaciones y fundaciones para alcanzar dos metas comunes:

### Promover la salud

El reto de dar **10.000 pasos al día** tiene como objetivo **luchar contra el sedentarismo en el trabajo y promover hábitos saludables entre los empleados**. Los pasos se contabilizan a través de una plataforma digital que también proporciona acceso a contenidos, talleres y acciones saludables *offline*.

### Proteger la salud del planeta

Alcanzar el reto de los pasos individuales se traduce en una **dotación económica para financiar proyectos de regeneración urbana** en una ciudad de España. La meta es convertir a nuestras ciudades en lugares más sanos, inclusivos y sostenibles, mejorando los desplazamientos y disponiendo de espacios cada vez más verdes para realizar actividad física lo que, a su vez, revierte en una mejor salud para las personas.



## Quinta edición

En septiembre de 2019 ha arrancado la quinta edición de Healthy Cities by Sanitas (2019-2020) a la que se han sumado **40 empresas que representan a más de 160.000 empleados en toda España**. Algunas novedades de esta edición pasan por:

- Ofrecer **apoyo a los participantes** para alcanzar el reto a través del equipo de asesores de Sanitas del [Servicio de Promoción de la Salud \(SPS\)](#). El acceso vía telefónica es gratuito y permite consultar con un entrenador personal, así como temas relacionados con la nutrición y la Psicología.
- **Dar apoyo de bienestar emocional**. Muchos de los eventos presenciales de esta edición

son liderados por los deportistas del equipo Sanitas, combinando talleres y charlas sobre la actividad física y el bienestar emocional.

- Participan en Healthy Cities:



POLITÉCNICA



Iñaki Ereño, CEO de Sanitas, junto con Begoña Villacís, Vicealcadesa de Madrid, y Saúl Craviotto, medallista olímpico, durante el evento de lanzamiento de Healthy Cities by Sanitas.



## Fundación Sanitas

Hace más de 20 años soñamos con crear un espacio dedicado a la promoción de la salud y de la transformación social a través de la investigación, la integración social y el reconocimiento de la docencia médica. Con este espíritu nació la Fundación Sanitas.

Esta ambición sigue viva a día de hoy, y el esfuerzo de la Fundación pasa por apoyar dos grandes proyectos relacionados con la salud, la educación y el reconocimiento del sistema de formación médica español:

- **La promoción del deporte inclusivo.** Si el deporte es salud, entonces debe ser para todos. Esta es nuestra filosofía y promovemos su práctica conjunta entre personas con y sin discapacidad, apoyando, además, su incorporación en el aula para concienciar a los más jóvenes.
- **El reconocimiento al sistema de formación MIR, a través de los Premios Sanitas MIR.** Un jurado compuesto por miembros del Consejo Nacional de Especialidades en Ciencias de la Salud y del Ministerio de Sanidad y el Ministerio de Universidades valoran al mejor residente en España cada año.

La Fundación Sanitas desarrolla sus objetivos en torno al acceso igualitario a la salud y el bienestar de las personas

### Un año de reconocimientos

La Fundación Sanitas ha sido galardonada con el Premio Nacional del Deporte, Infanta Sofía, que otorga el Consejo Superior de Deportes. De esta forma, se reconoce la promoción del deporte inclusivo que la Fundación lleva a cabo desde hace una década. Nos motiva a seguir promoviendo esta modalidad deportiva, una labor que ya fue reconocida con el Premio Siete Estrellas de la Comunidad de Madrid en 2018.



## Deporte inclusivo



Hace diez años la Fundación Sanitas puso en marcha, junto con varios actores del mundo del deporte y de la discapacidad, la **Alianza Estratégica por el Deporte Inclusivo** para fomentar la actividad física entre personas con y sin discapacidad. Desde entonces, cada año se desarrollan acciones que ayudan a lograr el objetivo de inclusión en la sociedad.

### Cátedra Fundación Sanitas de Estudios en Deporte Inclusivo (CEDI)

La Fundación Sanitas comenzó su colaboración con el Instituto Nacional de Educación Física (INEF), de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM), en 2009. Diez años después renueva este compromiso por un periodo mínimo de tres años. Gracias a esta Cátedra se lleva a cabo un análisis académico y científico de los procesos de inclusión en el deporte para sensibilizar y concienciar a todos los agentes intervinientes para que **promuevan la igualdad de esta práctica entre las personas con y sin discapacidad**.

### Programa DIE

La iniciativa consiste en llevar a las escuelas el programa DIE (Deporte Inclusivo en la Escuela) y dar a conocer así la práctica deportiva inclusiva en centros educativos. En 2019, más de **33 deportistas han impartido sus charlas en 37 colegios, han formado a 85 profesores de educación física y han participado 7.310 alumnos**.

### Campeonatos de España en Edad Escolar Inclusivos

Puestos en marcha en 2018, buscan incluir en los campeonatos del Consejo Superior de Deportes una final inclusiva con la misma consideración que las pruebas convencionales y adaptadas. Así, en 2019 deportistas en edad escolar con y sin discapacidad han competido en siete modalidades: tenis de mesa, natación, rugby, campo a través, atletismo, triatlón y bádminton. Un total de 260 deportistas han participado en estas competiciones.

Fundación



**CEDI**

Cátedra Fundación Sanitas de Estudios sobre Deporte Inclusivo





## 10ª SEMANA DEL DEPORTE INCLUSIVO

2019 ha sido un año muy importante para la Fundación, ya que ha tenido lugar el **décimo aniversario de la Semana del Deporte Inclusivo**. Para conmemorar este hito se han llevado a cabo una serie de actos de alto impacto y éxito de participación con el objetivo de elevar la visibilidad de esta práctica dentro de la sociedad:

### Renovación de la Alianza por el Deporte Inclusivo

Diez años después se ha renovado la firma de esta alianza por parte de sus integrantes originales, a la que se han sumado nuevas instituciones como Down España o la Fundación También. Adicionalmente, se han incorporado numerosas Federaciones Deportivas al manifiesto por el Deporte Inclusivo firmado durante un acto en el que se hizo entrega de varios Reconocimientos Fundación Sanitas, galardones que reconocen a personas e instituciones que han trabajado por el deporte inclusivo a lo largo de estos años.



### I Milla Inclusiva

Más de 50 atletas, deportistas y personalidades compitieron en igualdad –mediante la aplicación de un reglamento creado por la Cátedra Fundación Sanitas de Deporte Inclusivo– en la clásica distancia del atletismo para demostrar que la inclusión de personas con discapacidad dentro del deporte y de la sociedad es ya una realidad. Entre los participantes de esta primera edición destacó la presencia de atletas como Fermín Cacho, José



Manuel Abascal, Nuria Fernández, Carla Sacramento, Mayte Martínez, Jairo Ruiz y Enhamed Enhamed, así como Gonzalo Miró y Álex Roca. Antes de llegar los atletas, el circuito, instalado delante del emblemático Palacio Real de Madrid, lo disfrutaron los alumnos de los colegios participantes en el programa Deporte Inclusivo en la Escuela (DIE) y, posteriormente, por empleados de Sanitas y por las empresas participantes en [Healthy Cities](#).

## JUEGOS INCLUSIVOS

Este año la Fundación Sanitas, en estrecha colaboración con el Comité Paralímpico Español, el Comité Olímpico Español y el Consejo Superior de Deportes (CSD), ha anunciado la celebración de los Juegos Inclusivos, que tendrán lugar en Madrid tras la celebración de los Juegos Olímpicos.



## Premios MIR



Otro de los ejes sobre los que se cimenta la labor de la Fundación es la formación a **jóvenes médicos especialistas** de nuestro país. Por ello, desde que comenzó la andadura de Fundación Sanitas en 1996, se celebran los Premios MIR, un galardón anual que reconoce la aportación del sistema de formación a médicos especialistas y que está abierto a la participación de todos los hospitales públicos de España.

El jurado lo integran miembros del Consejo Nacional de Especialidades en Ciencias de la Salud y del Ministerio de Sanidad y el Ministerio de Universidades.

En 2019 se ha celebrado su 23ª edición y se ha convertido así en el galardón más longevo de sus características en nuestro país.

Fundación



MIR 2019  
Premio Sanitas

En 2019 se han recibido 80 candidaturas pertenecientes a 11 especialidades procedentes de 44 hospitales situados en 12 comunidades autónomas



### GALARDONADOS EN LA 23ª EDICIÓN DE LOS PREMIOS MIR

#### GANADOR

**Álvaro González Cantero**

Especialista en Dermatología Médico-Quirúrgica y Venereología por el Complejo Hospitalario Universitario de Toledo.

#### ACCÉSITS

**Dídac Casas-Alba,**

Pediatra del Hospital Sant Joan de Déu, y **Claudia Rodríguez López**, neuróloga del Hospital Universitario 12 de Octubre.

#### HOSPITAL DISTINGUIDO

**Complejo Hospitalario Universitario de Toledo, servicio de Dermatología y Comisión de Docencia.**

# GOBIERNO Y ÉTICA CORPORATIVA

En Sanitas lo tenemos claro: nuestra forma de asegurar un servicio excelente y de actuar de forma responsable ante la sociedad es a través de una **gestión íntegra, honesta y transparente del negocio**.

Nuestro sistema de Gobierno Corporativo es sólido, y permite tomar las decisiones de forma eficiente y con procedimientos metódicos. La asignación de responsabilidades es clara lo que promueve la

transparencia, asegura la eficiencia en la gestión de riesgos y control interno y evita posibles conflictos de interés.

GRI [102-20]

Este comportamiento se extiende a todas nuestras filiales que, al estar regidas bajo los estándares más exigentes en materia de gobierno corporativo, permite al Consejo de Administración evaluar y gestionar el riesgo eficaz y adecuadamente.

A efectos organizativos, el negocio del Grupo Bupa en Europa y Latinoamérica (ELA) engloba a las siguientes empresas: Sanitas (España), LuxMed (Polonia), Bupa Acibadem Sigort (Turquía), Bupa Chile (Chile), Care Plus (Brasil), Bupa México (México) y los seguros para el mercado latinoamericano Bupa Global Latin America.

Su equipo directivo está compuesto por:

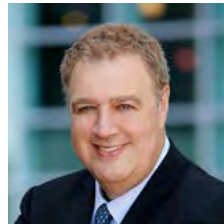
GRI [102-19]; [405-1]



Patxi Amutio  
Director de Sanitas Mayores



Jesús Bonilla  
Director de Sanitas Dental



Moses Dodo  
Presidente de Bupa Global Latinoamérica



Domènec Crosas  
Director de Transformación Digital



Diego Fernández  
Director de Bupa Global Latinoamérica



Yolanda Erburu  
Directora de Comunicación, RSC y Fundación Sanitas



Iñaki Ereño  
Consejero delegado



Juan de Dios García  
Director de Sistemas de Información



Gökhan Gürcan  
Director general de Acibadem Sigorta



Carlos Jaureguizar  
Gerente general de Bupa Chile



Mónica Paramés  
Directora de Gobierno Corporativo, Riesgos y Cumplimiento



Iñaki Peralta  
Director de Sanitas Seguros y Bupa México



Gonzalo Porteros  
Director de Personas y Estrategia



Anna Rulkiewicz  
Directora general de LuxMed



José Fco. Tomás  
Director de Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios



Pilar Villaescusa  
Directora de Finanzas

## Unidos por la buena gobernanza

GRI [102-26]

Contamos con una **estructura de gobierno sólida** que permite a los consejos de las entidades que conforman Sanitas implementar y desarrollar un sistema de control interno que identifique, evalúe y gestione el riesgo de la organización y garantice el correcto desempeño de su actividad. Así, los asuntos que corresponden a la competencia de ELA se remiten a los consejos y comités establecidos según la legislación de cada país. Este sistema, y la estructura en la que se basa, se aprueba y revisa anualmente. Para garantizar una gobernanza robusta, ELA cuenta con comités de gestión que garantizan la correcta atención de los riesgos.

### Estructura eficaz de Sanitas Seguros

GRI [102-18]

Sanitas, como entidad regulada bajo la Ley 20/2015 de 14 de julio de Ordenación, dispone de un sistema de gobernanza cuyo responsable único es el Consejo de Administración, con el asesoramiento de sus Comités Delegados. Este, además de tomar decisiones relevantes –y aquellas que le reserva la normativa aplicable o los estatutos–, aprueba, entre otros, la estrategia general y políticas de la compañía, el plan de negocio y los proyectos significativos, y supervisa la evolución y resultados.

De esta forma, el **Consejo es el responsable del sistema de gobierno de cada entidad**, pues dispone de los poderes y facultades para administrar y representar a la sociedad, con el compromiso de seguir los estándares más elevados en materia de gobierno corporativo. Asimismo, dirige la compañía en un marco de control efectivo y prudente de los riesgos del negocio. Las responsabilidades y obligaciones del Consejo, del presidente, de los consejeros ejecutivos y de los consejeros no ejecutivos están definidos y recogidos en los estatutos.

Finalmente, deposita en el consejero delegado la gestión y la dirección ordinaria de la sociedad, aunque no delega las facultades que legal o estatutariamente se reservan al conocimiento directo del Consejo. El consejero delegado confiere los apoderamientos necesarios para llevar a cabo dicha gestión.

#### Una sólida estructura

El Consejo de Administración de Sanitas Seguros está compuesto por siete miembros: tres consejeros no ejecutivos (que ocupan la presidencia y vicepresidencia del Consejo) y cuatro consejeros ejecutivos (entre los que se encuentra el consejero delegado de la entidad).

Tanto sus integrantes, como los profesionales de la alta dirección, cumplen con la honorabilidad, cualificación y experiencia exigidas en la normativa de ordenación, supervisión y solvencia de los seguros privados. Cabe destacar que el presidente y vicepresidente del Consejo de Administración independientes del consejero delegado, en línea con las recomendaciones internacionales de buen gobierno, que aconsejan separar ambas funciones.



#### MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE SANITAS SEGUROS

##### José Ramón Álvarez-Rendueles Medina

Presidente externo independiente

Comité de Riesgos, Comisión de Auditoría

##### Iñaki Ereño Iribarren

Consejero delegado ejecutivo

Comité de Dirección

##### Manuel Pizarro Moreno

Consejero externo independiente

Comité de Riesgos, Comisión de Auditoría

##### Matías Rodríguez Inciarte

Vicepresidente externo independiente

Comité de Riesgos, Comisión de Auditoría

##### Iñaki Peralta Gracia

Consejero ejecutivo

Comité de Dirección

##### Pilar Villaescusa González

Consejera ejecutiva

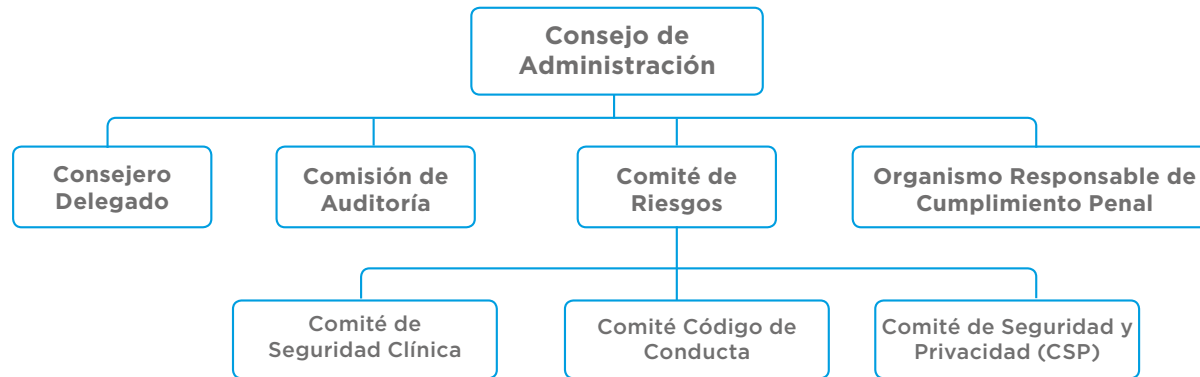
Comité de Riesgos

GRI [102-22]; [102-23]



## Gestión responsable

GRI [102-22]; [102-30]



La delegación de funciones del Consejo se realiza a través del consejero delegado y de tres comités:

### Consejero delegado

Es el **responsable de la gestión ordinaria y representación de la compañía** según lo establecido por la estrategia y los objetivos aprobados por el Consejo. Cuenta con el apoyo de la Dirección General de Seguros y del resto de las direcciones de la sociedad.

GRI [102-23]

### Comisión de auditoría

Compuesta por un presidente, un vicepresidente y un vocal (todos ellos externos), esta Comisión vela por la **integridad de la información de los estados financieros e informes regulatorios de la compañía**, así como de las cuentas anuales, la documentación estadística contable y cualquier documentación formal relativa a resultados financieros o información regulatoria. Además, supervisa la eficacia los controles internos, la auditoría interna, los sistemas de gestión de riesgos y el proceso de auditoría externa.

### Comité de riesgos

Se encarga de **identificar, evaluar y gestionar los riesgos de la compañía** para asegurar la eficiencia del modelo de gestión con el que contamos. Asimismo, analiza e informa al Consejo de administración sobre el Informe Anual de reclamaciones, y vela por la eficiencia tanto del modelo de cumplimiento normativo (Compliance), como del apetito del riesgo. Finalmente, analiza e informa sobre el Informe ORSA con carácter previo a su presentación al Consejo de administración para su aprobación definitiva. El comité está compuesto por un presidente, un vicepresidente y dos vocales (todos ellos externos).

Del Comité de riesgos dependen otros tres órganos:

- **Comité de seguridad clínica:** coordina y supervisa los asuntos relacionados con la seguridad del paciente, así como del cumplimiento de la política

de Gobierno clínico y la revisión de la eficacia de los controles definidos para el seguimiento y mitigación del riesgo clínico en nuestros hospitales.

- **Comité código de conducta:** garantiza el cumplimiento del Código de Conducta de la compañía. También hace seguimiento de las incidencias en este ámbito, teniendo en cuenta los riesgos y su impacto en Sanitas Seguros. Actúa con plena independencia teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso y asegura la confidencialidad de los datos y la identidad de cualquier empleado que haya informado o presentado una denuncia al Comité.
- **Comité de seguridad y privacidad (CSP):** gestiona los asuntos relativos a Seguridad de la Información y de Privacidad, y mantiene informada a la dirección de cualquier riesgo o vulneración en estas materias, y dando seguimiento a los requerimientos regulatorios relativos al Reglamento general de protección de datos. Está liderado por el Chief Information Security (CISO) y el Data Protection Officer (DPO), reporta directamente al Comité de riesgos. Además, durante 2019, Sanitas ha acreditado haber superado el nivel 3 de madurez bajo el estándar NIST, una de las prácticas más exigentes en materia de seguridad de la información. A la hora de definir estas salvaguardas hemos adoptado medidas adicionales con el objetivo de proteger los datos de personas especialmente vulnerables, como los menores de edad, mayores en nuestras residencias con algún tipo de demencia o personas en situación de riesgo.

### Órgano responsable del cumplimiento penal

Da respuesta a las medidas establecidas en el art. 31 bis del Código penal y es parte de nuestro modelo de prevención de conductas delictivas, de conformidad con la legislación aplicable en materia de responsabilidad penal de las personas jurídicas.

GRI [102-17]

## Funciones del sistema de gobierno

Nuestro sistema de gobierno se apoya en las directrices de la Directiva Europea Solvencia II, que establece una **distribución y separación de funciones clara y adecuada**. Las cuatro funciones son:



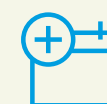
Gestión de riesgos



Cumplimiento



Auditoría interna



Actuarial

## Política de remuneraciones

**Queremos garantizar que el pago sea el reflejo del desempeño es uno de nuestros principios rectores.** Así, nuestra política de remuneración está alineada con los objetivos y la estrategia de las distintas unidades de negocio y trata de incentivar la consecución de los resultados y buscar un equilibrio entre el corto y el largo plazo, pensando en los clientes de ahora y del mañana.

Asimismo, como parte de Bupa que somos, en el Grupo contamos con un **Comité de Remuneración** compuesto por consejeros independientes y un asesoramiento externo independiente. Entre sus funciones se encuentra el establecer y revisar la política de retribución,

así como de la aplicación de la política al Comité de Dirección y al resto de directivos.

Al calcular los bonus disponibles, el Comité de Remuneración considera en qué medida los objetivos se han conseguido de forma coherente con los valores y resultados subyacentes de Sanitas y del Grupo. Además, todos estos incentivos están sujetos a un posible ajuste en función de cómo ha sido la gestión de riesgos y el cumplimiento con los límites marcados por el apetito de riesgo de Sanitas. Por último, los planes de incentivos a corto y largo plazo de los directivos están sujetos a cláusulas de reducción (*malus*) o de recuperación (*clawback*).

GRI [102-35]



**Nuestro objetivo es promover el éxito a largo plazo de la compañía y motivar a los equipos de gestión para conseguir resultados sostenibles en el tiempo y evitar los conflictos de interés**

GRI [102-25]

## Comportamiento ético

GRI [102-16]; [103-1]; [103-2]; [103-3]

Somos conscientes de que es importante tanto lo que hacemos, como la forma en la que lo llevamos a cabo, máxime cuando nuestra meta es cuidar la salud y el bienestar de las personas. En este sentido, contamos con una base sólida que nos guía para actuar de manera responsable ante la sociedad, apoyándonos en la transparencia y en un estricto **Código de Conducta presente en todas las actividades que desarrollamos**.

Nuestro Código de Conducta, una norma ética de obligado cumplimiento para nuestra plantilla y para cualquier persona que preste sus servicios a Sanitas, ofrece información clara y detallada sobre las herramientas con las que contamos a la hora de tomar las decisiones correctas, de resolver problemas que puedan surgir en nuestro día a día y de actuar de forma rigurosa e íntegra, así como una declaración expresa de los principios bajo los que actuamos.

Estos principios, que beben de la misión y valores de la compañía y que se pueden resumir en **transparencia, confidencialidad, legalidad, profesionalidad y responsabilidad corporativa**, se traducen en:



**Cuidar de  
nuestros clientes**



**Ser Sanitas,  
dentro y fuera**



**Compromiso  
con el planeta**



**Contar con un canal  
de denuncias**



**Preservar  
la seguridad de  
nuestra información**



**Crear lugares  
de trabajo  
seguros y saludables**



**Seguir los más  
altos estándares de  
profesionalidad**



**Estar preparados  
para cualquier  
situación**



**Compromiso  
con nuestros  
principios éticos**



**Declarar  
los conflictos  
de intereses**

GRI [102-25]





## Marco de gestión de riesgos

Tenemos un compromiso firme con la excelencia en la gestión de riesgos, por lo que disponemos de un **Marco de gestión de riesgos y control interno** común a todas las entidades que forman Sanitas, aprobado por el Consejo de Administración. Este Sistema de Gestión Integrado se basa en tres pilares y cinco principios que se exponen a continuación.

GRI [102-15]

### Pilares:

**1 Políticas corporativas:** establecen los principios fundamentales de gestión en áreas clave de riesgo y límites asociados al apetito de riesgo.

**2 Procesos de gestión:** formalizados y documentados, forman parte del sistema de gestión de la compañía sobre los que se identifican los controles que mitigan dichos riesgos.

**3 Estructura organizativa:** concretamente, los equipos que desarrollan sus actividades en línea con el Sistema de Gestión y que son responsables de sus riesgos en el ejercicio de sus obligaciones.

### Principios:

- Identificación de los riesgos actuales y emergentes para el negocio.
- Definición de los límites de apetito de riesgo.
- Adopción de las medidas adecuadas para mitigar y gestionar los riesgos identificados.
- Análisis de la información para adoptar decisiones basadas en riesgos.
- Existencia de una cultura de responsabilidad y transparencia en la comunicación de incidentes sin temor a represalias.

El Consejo de Administración es el último responsable del buen gobierno, del Marco de Gestión de Riesgos y del establecimiento de políticas corporativas.

Sanitas revisa constantemente aquellos riesgos y retos a los que se enfrenta. Para abordarlos, una efectiva gestión es clave y para ello la compañía ha llevado a cabo diversas acciones durante 2019, entre otras las siguientes:

- Fortalecimiento de la gestión de la **Privacidad y seguridad de la información**, que restringe el acceso a los datos únicamente a las partes autorizadas.
- Acciones de formación y concienciación a la organización para impulsar la cultura de gestión de riesgos y la importancia del papel que los empleados desempeñan dentro de la compañía y establecer un objetivo de gestión de riesgos y control interno vinculado a la retribución variable de los mismos. **El 100% de la plantilla ha sido formada en este ámbito.**
- Dotación de **recursos informáticos específicos**, con una herramienta de gobernanza, gestión de riesgos y cumplimiento, que permite evidenciar la gestión de riesgos.
- **Incremento de recursos humanos** dentro del equipo de la primera y segunda línea, que aumenta la supervisión y trabajos de aseguramiento sobre el entorno de control.



## PILARES

### 1 POLÍTICAS CORPORATIVAS

### 2 PROCESOS DE GESTIÓN

### 3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

**Línea 1**  
**Negocios y Funciones**



**Línea 2**  
**Riesgo y Cumplimiento**



**Línea 3**  
**Auditoría Interna**



### ‘TRES LÍNEAS DE DEFENSA’

Con el objetivo de promover una visión clara y transparente de las funciones y responsabilidades que tiene cada empleado ante la gestión de los riesgos, disponemos del modelo de ‘Tres Líneas de Defensa’ (3LOD) que se estructura de la siguiente manera:

GRI [102-11]

#### **Línea 1** **Negocios / Funciones**

Se encarga de detectar, gestionar y notificar riesgos según los objetivos de Bupa. Además, ofrece asesoría y apoyo sobre la aplicación de políticas empresariales y normas externas, y supervisa la efectividad de los controles y el cumplimiento de las políticas y normas externas.

#### **Línea 2** **Riesgos y cumplimiento normativo/ Gobernanza y gobierno clínico**

Lleva a cabo tareas de supervisión y control independientes del gobierno y gestión de los riesgos de la primera línea, y verificación, asesoría y apoyo.

#### **Línea 3** **Auditoría interna**

Es una garantía independiente. Analiza y valora la idoneidad y efectividad del buen gobierno, gestión de riesgos y procesos de control interno en Sanitas con respecto a sus metas y objetivos. También evalúa todos los procesos que se llevan a cabo en la compañía.

## Políticas corporativas

GRI [103-2]; [205-2]

El Sistema de gestión integrado nos permite cumplir de manera escrupulosa las 34 políticas corporativas aprobadas por el Consejo de Administración y que están destinadas a dar respuesta a los riesgos a los que nos enfrentamos. Algunas de las medidas puestas en marcha tienen que ver con la responsabilidad corporativa y sostenibilidad, la protección del cliente, el conflicto de interés, el canal de denuncias, la prevención de fraude y otros delitos financieros.

Durante 2019 se han fortalecido estas políticas para gestionar progresivamente las actividades diarias conforme al riesgo que, como compañía, estamos dispuestos a asumir para cumplir con nuestros propósitos. Como garantía de una adecuada implementación y desarrollo, desde 2015, cada año realizamos una autoevaluación del nivel de cumplimiento.



## NUESTRAS POLÍTICAS

- Gestión de la continuidad del negocio
- Protección de la marca
- Gestión del capital
- Gobierno clínico
- Conflictos de interés
- Responsabilidad corporativa y sostenibilidad
- Protección del cliente
- Calidad del dato
- Control financiero
- Prevención del fraude y otros delitos financieros
- Aptitud y honorabilidad
- Seguridad y salud
- Gestión de incidentes
- Seguridad de la información
- Riesgos de seguros
- Gestión del riesgo legal
- Fusiones y adquisiciones, socios estratégicos y JV
- Riesgo de modelo
- ORSA
- Personas
- Privacidad
- Gestión de inmuebles
- Cumplimiento normativo
- Reporte regulatorio y divulgación de la información
- Gestión de la reputación
- Gestión de riesgos
- Canal de denuncias
- Gobierno de compañías subsidiarias
- Proveedores
- Impuestos
- Contabilidad
- Inversiones y tesorería
- Auditoría Interna
- Remuneración





Participantes en la mesa redonda de Sanitas (de izda. a dcha.): Martín Barreiro, meteorólogo; Yolanda Erburu, directora de Comunicación, RSC y Fundación Sanitas; Jordi Bañeras, cardiólogo y miembro de la Fundación Española del Corazón; Júlia López, directora regional europea de la ONG C40; y Santiago Saura, concejal de Internacionalización y Cooperación del Ayto. de Madrid.

# MEDIO AMBIENTE



GRI [103-1]; [103-2]; [103-3]

La salud del planeta está directamente relacionada con la de las personas. En Sanitas somos conscientes de los riesgos que la contaminación atmosférica, el cambio climático y la pérdida de biodiversidad pueden tener sobre el bienestar. Por ello, nuestro compromiso pasa por:

- **Gestionar nuestro negocio de forma responsable con el medio ambiente.** Ponemos en marcha soluciones eficaces que nos ayuden a mitigar el impacto de nuestras actividades. De esta forma, la política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Sanitas establece objetivos cuantitativos anuales que permiten medir el éxito de las

medidas tomadas en relación con la reducción de la huella de carbono, el uso de energías renovables y la inversión en eficiencia energética.

- **Impulsar el cambio.** Desarrollamos procesos, productos y servicios que nos permiten reducir nuestra huella ambiental. Por ejemplo, gracias a los servicios de digitalización, reducimos el uso de recursos y evitamos desplazamientos innecesarios.
- **Ser promotores del cambio en nuestros entornos.** Desarrollamos iniciativas que buscan, por un lado, concienciar sobre los efectos del cambio climático y, por otro, convertir las ciudades en lugares más sanos, inclusivos y sostenibles.

## Presentes en la COP25

Somos parte activa de la lucha contra el cambio climático y por ello participamos en foros que dan voz a aquellos que apuestan por proteger el medio ambiente. Con este propósito, participamos en uno de los encuentros más relevantes de 2019, la Conferencia de la ONU COP25, celebrada en Madrid. Este evento reunió a los líderes mundiales para avanzar en la toma de decisiones necesarias para cumplir los compromisos del Acuerdo de París que debería entrar en vigor en 2020.

En este escenario, en la zona azul de la conferencia, organizamos una mesa redonda para explicar el impacto del cambio climático sobre la salud de las personas. Para ello, contamos con **representantes de reconocido prestigio de la comunidad científica, de la Administración Pública y del tercer sector.**

Las conclusiones pusieron de manifiesto que **la contaminación se ha convertido en una de las principales causas de muerte prematura** y que, por tanto, “el cambio climático es un factor de riesgo” que hay que tener en cuenta.

## Uso sostenible de los recursos

Somos un negocio en constante expansión, por lo que tanto el número de inmuebles y la superficie ocupada, como el número de empleados, pacientes, clientes y residentes crece cada año. Este incremento es el responsable de que algunos indicadores aumenten con respecto al ejercicio anterior, aunque trabajamos para reducir el impacto de nuestras actividades y adoptar altos estándares de eficiencia ambiental.

### Apostamos por las energías renovables

Desde 2012 priorizamos y maximizamos el uso de energías limpias en nuestras instalaciones para contribuir al cambio del modelo energético en nuestro país.

GRI [302-5]

Así, hoy en día, el 100% de la electricidad que consumimos procede de energías renovables. Además, en 2019 hemos **ampliado la instalación de paneles fotovoltaicos** y ya son más de 26 las residencias que mayores que generan energía eléctrica fotovoltaica en sus instalaciones, que en 2019 ascendió a 1 GWh. Esto son algunos de los ejemplos de nuestra transición hacia una economía baja en carbono.

GRI [305-2]



#### CONSUMOS

GRI [302-1]; [302-4]

|                                                                                                                                      | Electricidad (MWh) |        | Gas (MWh)     |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------|---------------|--------|
|                                                                                                                                      | 2019               | 2018   | 2019          | 2018   |
|  <b>Sanitas Seguros</b>                             | 6.481              | 6.744  | 1.006         | 1.106  |
|  <b>Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios</b> | 30.628             | 28.460 | 15.626        | 14.455 |
|  <b>Sanitas Dental</b>                              | 4.671              | 3.730  | -             | -      |
|  <b>Sanitas Mayores</b>                            | 18.468             | 18.576 | 28.212        | 28.316 |
| <b>Total*</b>                                                                                                                        | <b>60.249</b>      | 57.510 | <b>44.844</b> | 43.877 |

\* Los consumos de 2019 han aumentado respecto a los de 2018 por un cambio en los protocolos de climatización en los hospitales y la ampliación de nuestras instalaciones.

El 100% de la electricidad que consumimos  
procede de energías renovables

## Huella de carbono

Desde que en 2009 comenzásemos a monitorizar nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>e, hemos reducido la huella de carbono un 69%, a pesar de duplicar el número de infraestructuras durante este periodo. Aunque la superficie ocupada y la actividad de nuestros centros crece, nos esforzamos para que lo haga con el menor impacto posible en el entorno.

GRI [305-5]

### Flota eléctrica

Seguimos invirtiendo en sustituir la flota del servicio de emergencias domiciliarias por vehículos eléctricos. Así, en 2019 ya contamos con cinco unidades de estas características. Este reemplazo supone una reducción de al menos 27 toneladas de CO<sub>2</sub>e al año, además de contribuir a mejorar la calidad del aire de las ciudades.

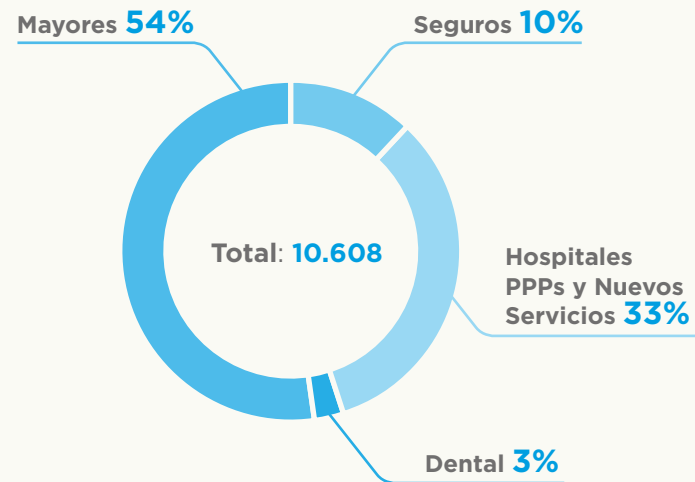
GRI [302-3]

Acompañamos esta acción con la instalación de nuevas plataformas de recarga para vehículos en el Hospital Universitario La Zarzuela. Estos puntos se suman a la red existente en el Hospital Universitario Sanitas La Moraleja y la sede de Madrid.

Desde 2009 hemos reducido nuestra huella de carbono un 69%

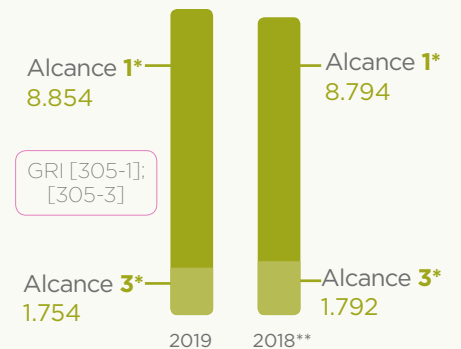


### DISTRIBUCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO POR UNIDAD DE NEGOCIO



### EMISIONES CO<sub>2</sub>e (T)

10.608 10.586



\*Alcance 1: emisiones derivadas del consumo de gas natural, LPG y gasoil y flota propia. Alcance 3: emisiones derivadas de viajes de negocio y pérdidas en la distribución eléctrica.

\*\* El dato de 2018 ha sido recalculado para ajustar el factor de pérdidas de electricidad conforme al mercado español.



## Eficiencia energética

GRI [302-5]

Para alcanzar nuestros objetivos medioambientales, invertimos cada año, como mínimo, un 1% de los bienes de capital (Capex) en proyectos de eficiencia energética. En 2019, esta cantidad ascendió hasta los **2,6 M€**.

Este año, los proyectos se han centrado en instalar en nuestros edificios nuevos sistemas de climatización, un mejor aislamiento térmico e incorporar sistemas de consumos que nos

permiten visualizar y modificar en tiempo real la temperatura para asegurar el confort térmico de nuestros pacientes y residentes. También incorporamos la última tecnología LED, con detectores de movimiento, en nuestras clínicas dentales e instalaciones fotovoltaicas en las residencias de Carabanchel, El Viso, Colmenar Viejo, El Escorial y Alcorcón. Asimismo, aumentamos la luz natural en nuestras instalaciones.

En 2019 hemos invertido 2,6 millones de euros en eficiencia energética para seguir reduciendo nuestro consumo de energía

## Huella hídrica

GRI [103-1]; [103-2]; [103-3]; [303-1]

El objetivo de Sanitas también pasa por minimizar el consumo de agua en nuestras instalaciones. Así, a lo largo de estos años hemos instalado filtros perlizadores en los grifos de las habitaciones en hospitales, así como el ajuste y revisión del caudal adecuado de las descargas de las cisternas y la implantación de xerojardinería en los hospitales.

Por otro lado, llevamos a cabo acciones de sensibilización destinadas a los pacientes y familiares que visitan los centros y hospitales, mediante cartelería proporcionada por el Canal de Isabel II en Madrid y, desde 2016, Sanitas Hospitales colabora con la **campaña ‘Súmate al Reto del agua’**, promovida por esta misma institución.

### Agua (m³)\*

GRI [303-5]

2019

2018



**Sanitas Seguros**

18.485

15.763\*\*



**Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios\*\*\***

152.636

148.127



**Sanitas Mayores**

417.940

427.328

**Total**

**589.061**

591.218

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

\*\* Dato actualizado.

\*\*\* Hospitales Sanitas La Moraleja, Sanitas la Zarzuela, CIMA, Manises y Virgen del Mar.

## Residuos y economía circular

GRI [103-1];  
[103-2]; [103-3]

Nuestra actividad asistencial produce residuos biosanitarios especiales, debido a la utilización de materiales destinados a prevenir el riesgo de infección o punciones, y citotóxicos, por la realización de tratamientos de quimioterapia o medicación específica de pacientes oncológicos. Ambos tipos de residuos requieren un tratamiento especial, mediante recogida por transportista autorizado y gestión por entidad autorizada. Por ello, se lleva un control de los mismos y se realizan planes de formación para su correcta segregación.

En 2019 comenzamos a trabajar en la reducción del consumo de plásticos de un solo uso en el entorno asistencial. Para ello, hemos llevado a cabo la medición de las categorías y volúmenes, tanto de los plásticos como de los residuos para comenzar a reemplazar algunos procesos. Un ejemplo es la sustitución de contenedores más tradicionales lo que nos ha permitido **reducir 32 toneladas de residuo plástico**. En la misma línea, hemos sustituido los vasos de plástico de nuestras fuentes de agua en los hospitales, lo que ha supuesto un ahorro de más de dos millones de vasos desde su implantación.

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

En 2019 comenzamos a trabajar en la  
reducción del consumo de plásticos  
de un solo uso en entorno asistencial

## PRODUCCIÓN DE RESIDUOS (KG)

GRI [306-2]

|  <b>Sanitas</b> | 2019    | 2018   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| Cartón                                                                                             | 102.386 | 78.940 |
| Papel confidencial                                                                                 | 49.232  | 53.275 |
| Aparatos eléctricos                                                                                | 11.634  | 6.585  |
| Envases                                                                                            | 49.645  | 48.320 |

|  <b>Sanitas Hospitales, PPPs y Nuevos Servicios</b> | 2019    | 2018    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Biosanitarios especiales                                                                                                               | 291.867 | 200.425 |
| Citotóxicos                                                                                                                            | 18.449  | 14.550  |
| Medicamentos                                                                                                                           | 1.307   | 2.367   |

| <b>Hospital Universitario Sanitas La Moraleja</b>          | 2019  | 2018  |
|------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad) | 0,026 | 0,026 |
| Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica)   | 0,46  | 0,39  |

| <b>Hospital Universitario Sanitas La Zarzuela</b>          | 2019  | 2018  |
|------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad) | 0,028 | 0,039 |
| Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica)   | 0,608 | 1,02  |

| <b>Hospital Sanitas CIMA</b>                               | 2019  | 2018  |
|------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad) | 0,053 | 0,037 |
| Residuos citotóxicos (kg)                                  | 622   | 607   |

| <b>Hospital Virgen del Mar</b>                             | 2019  | 2018  |
|------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad) | 0,050 | 0,053 |
| Residuos citotóxicos (kg)                                  | 296   | 339   |

| <b>Hospital Universitario de Manises</b>                   | 2019  | 2018  |
|------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Residuos biosanitarios especiales (kg/índice de actividad) | 0,195 | 0,293 |
| Residuos citotóxicos (kg/índice de actividad oncológica)   | 0,78  | 0,78  |

## Una gestión ambiental de garantías

En 2019 hemos mantenido todas nuestras certificaciones medioambientales ISO 14001, tanto en la sede de Sanitas, como en todos nuestros hospitales.

Asimismo, la sede central en Madrid –que ya en el año 2000 fue diseñada como el primer edificio LEED platino (Leadership in Energy & Environmental Design) de España– ha renovado un año más la certificación BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology) de

sostenibilidad en la categoría de inmuebles en uso, con la calificación de excelente y excepcional, que nadie antes había obtenido en nuestro país. Cabe destacar que, tanto los edificios centrales, como más del 65% de las infraestructuras de Sanitas Hospitales poseen la certificación ISO 170001 de accesibilidad.



La sede central de Sanitas en Madrid ha renovado un año más la certificación BREEAM

## Nuestros hospitales, un ejemplo de gestión medioambiental

Nuestros hospitales, debido a las características de la actividad que desempeñan, son las instalaciones que generan un mayor impacto ambiental. Por ello, y con el objetivo de asegurar una gestión ejemplar en este ámbito, además de contar con la certificación ISO 14001, también disponen de la certificación ISO 50001, sobre eficiencia energética, e ISO 14064, sobre la huella de carbono.

En este sentido, Sanitas Hospitales calcula, verifica y compensa desde 2013 su huella de carbono siguiendo los requisitos del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico para su posterior inscripción en el Registro Oficial de la Oficina Española de Cambio Climático.





## La digitalización, aliada del planeta

La transformación digital en la que estamos inmersos alcanza a todos nuestros ámbitos de actuación, lo que se refleja también en la gestión ambiental que llevamos a cabo. La digitalización de procesos, las plataformas *online* y servicios como la videoconsulta nos permiten:

- Evitar desplazamientos a la hora de realizar una consulta médica o de recoger los resultados de unas pruebas. Con más de 2,6 millones de transacciones digitales en 2019, se calcula una reducción aproximada de 6.158 tCO<sub>2</sub>e al año. Basado en el desplazamiento medio de nuestros clientes.
- Reducir el uso de papel en los resultados de pruebas médicas, consentimientos informados y la anamnesis digital en las clínicas dentales. En 2019, estas alternativas digitales evitaron el consumo más de 200 toneladas de papel y la emisión de 25 toneladas de CO<sub>2</sub>.



**2,6 M** de transacciones digitales suponen una reducción de **6.158** toneladas de CO<sub>2</sub>e al año, el equivalente a la electricidad usada por **1.000** viviendas

En 2019 se ha evitado el consumo de **27** toneladas de papel, el equivalente a **533** árboles, y la emisión de cerca de **20** toneladas de CO<sub>2</sub>

# ANEXOS



# ACERCA DE ESTE INFORME

GRI [102-1];[102-5];[102-6];[102-45]

## Alcance Geográfico:

Este informe recoge el desempeño de Sanitas, es decir, de la actividad de las sociedades de Sanitas que operan en España\*. Sanitas está formada por las siguientes sociedades:

GRI [102-1]

- GRUPO BUPA SANITAS S.L.
- SANITAS S.A. DE SEGUROS
- SANITAS SA DE HOSPITALES
- SANITAS EMISIÓN S.L
- SANITAS S.L .DE DIVERSIFICACIÓN
- SANITAS NUEVOS NEGOCIOS S.L.
- FUNDACIÓN SANITAS
- CLÍNICA LONDRES S.L.
- ELEGIMOSALUD S.L.
- BUPA INVESTMENTS OVERSEASLIMITED, SUCURSAL EN ESPAÑA
- SANITAS MAYORES S.L.
- SANITAS MAYORES NAVARRA S.L
- SANITAS MAYORES PAÍS VASCO S.L
- SOCIEDAD ESPECIALIZADA Y PRIMARIA L'HORTA-MANISES, S.A.

## Alcance Temporal:

2019

GRI [102-2]

## Actividades:

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

GRI [102-2]

## Periodicidad de la emisión de este Informe:

Anual.

## Fecha del Informe de RSC más reciente:

2018.

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

GRI [102-54]

\*Adicionalmente, en el apartado 'Parte de Bupa' (página 14) se incluyen datos de las áreas geográficas que conforman la unidad Bupa Europa y Latinoamérica.



## Principios para la elaboración de este informe

Sanitas actualizó en 2019 el proceso de identificación y contraste de los contenidos o asuntos materiales que debe incluir en su Informe Anual. La conclusión del proceso es que, en líneas generales, la estrategia de la compañía coincide con la demanda de información de sus grupos de interés y también con las tendencias que se observan a nivel global. La relación con el cliente, la relación calidad-precio y la seguridad de la información son los aspectos más relevantes.

GRI [102-44]; [102-46]

### Materialidad

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

GRI [102-29]

### Principios para la elaboración de este informe GRI 102-46

El ejercicio de análisis e identificación de la materialidad que Sanitas realizó en 2019 sigue las indicaciones de GRI Reporting Framework. Este estándar recomienda identificar adecuadamente los aspectos materiales de la compañía, entendiendo por tales aquellos que reflejan los

impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, así como los que pueden influir notablemente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. El objetivo del proyecto es doble: implicar a los grupos de interés en un proceso de diálogo para conocer de primera mano su percepción sobre los temas más relevantes en los que ha de enfocarse la compañía y priorizar los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno que han de ser tenidos en cuenta de manera primordial en el Informe Anual. El proceso se desarrolla en cuatro etapas sucesivas: la identificación de los temas relevantes, su priorización y análisis, su validación y, finalmente, la revisión de los resultados (102-46).

### La identificación

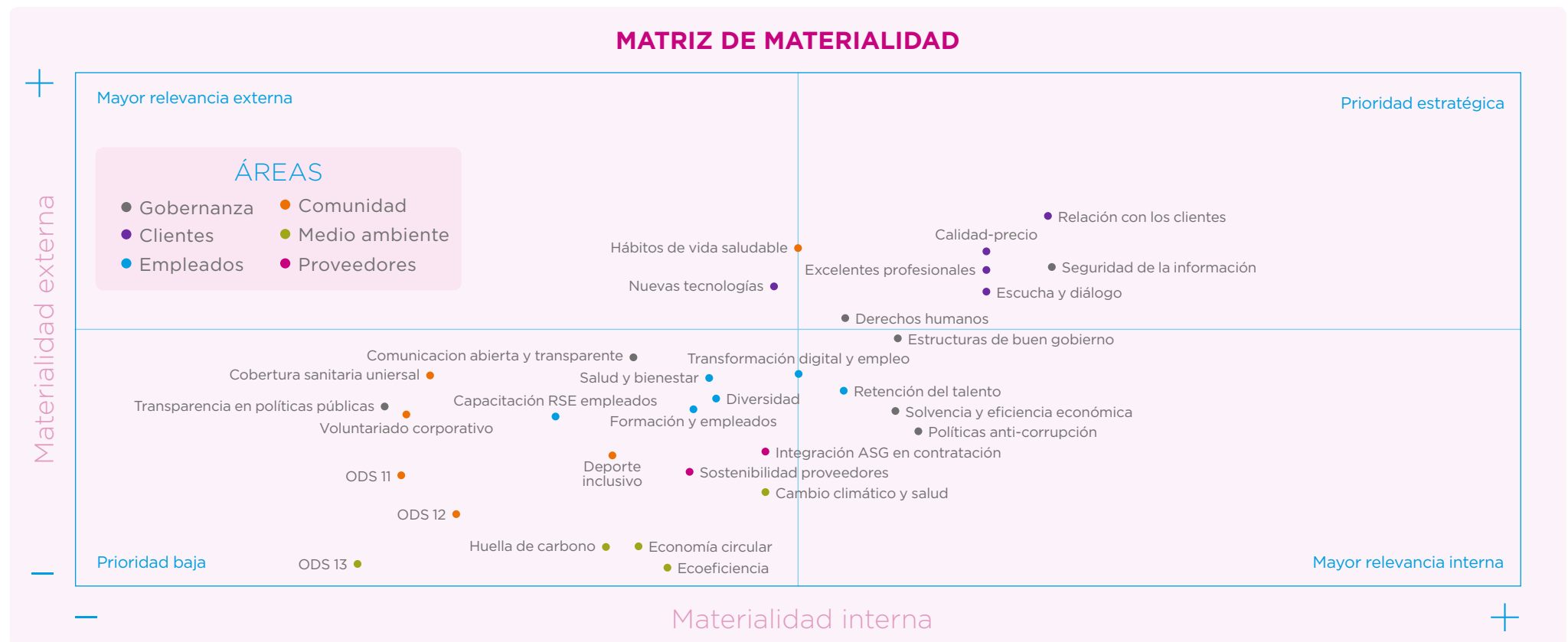
El proceso de identificación de los aspectos materiales incluye el análisis de las tendencias globales en los sectores de salud y de seguros, que es donde principalmente opera Sanitas, la revisión de la estrategia de la compañía y la elaboración de un listado de temas específicos para Sanitas que conjugue las prioridades de la compañía y los retos sectoriales. En este listado aparecen 32 aspectos analizados que engloban las dimensiones ambiental, social y de buen gobierno clasificadas según seis áreas temáticas: medio ambiente; gobernanza; clientes; pacientes y residentes; empleados; comunidad y proveedores.



## La priorización y el análisis

GRI [102-21]; [102-29]; [102-44]; [102-47]

Es la fase más importante del proyecto. Los distintos aspectos materiales considerados son sometidos a consulta interna, para conseguir la participación de la alta dirección de la compañía, y sobre todo externa, con el fin de conocer a fondo la valoración que hacen de ellos los grupos de interés. Del cruce de esa información y de la agrupación de los 32 aspectos surge la denominada matriz de materialidad, que resume y refleja la percepción de la compañía y de sus grupos de interés sobre los aspectos materiales. Casi la totalidad de las áreas analizadas superan la puntuación del 5 y por tanto son consideradas relevantes para Sanitas, pero a efectos de preferencia han sido englobados dentro de la matriz (ver gráfico) en tres tramos: primario -máxima prioridad-, secundario -intermedio- y terciario -menor prioridad-.



## La validación

Los resultados obtenidos fueron contrastados y validados de dos formas:

- Aprobación en el Comité de Dirección del enfoque del Informe Anual.
- Contraste con la información presente en estudios de carácter nacional e internacional sobre los aspectos materiales de los sectores representados por Sanitas. En general, tanto los temas más importantes del sector seguros como los del sector salud coinciden con los resultados del proceso.

## La revisión

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

GRI [102-42], [102-44]

## Participación de los grupos de interés

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

GRI [102-40], [102-42], [102-43]

Las expectativas e intereses de cada uno de estos grupos fueron identificados por los responsables

de Sanitas, a partir de su experiencia diaria en la comunicación con ellos, así como de los resultados de algunas de las iniciativas de comunicación específicas que Sanitas desarrolla, fundamentalmente encuestas de satisfacción con clientes y empleados, procesos de definición de objetivos de negocio con *stakeholders*, procesos de negociación con comunidades locales previos a la construcción o ampliación de instalaciones.

GRI [102-43]

## Contexto de sostenibilidad

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

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

Ampliamente cubiertos los objetivos iniciales, desde 2012 la RSC en Sanitas está considerada como una iniciativa estratégica más de la compañía, que se

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

## Exhaustividad

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

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

## Contacto

Para más información sobre la compañía o alguno de los aspectos recogidos en este Informe: [corporativo.sanitas.es](http://corporativo.sanitas.es)  
Departamento de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales: [sostenibilidad@sanitas.es](mailto:sostenibilidad@sanitas.es)

GRI [102-53]

Yolanda Erburu Arbizu

Directora ejecutiva de Comunicación, RSC y Fundación.  
C/Ribera del Loira, 52.  
28042 Madrid.

GRI [102-3]



# Informe de revisión independiente

GRI [102-56]



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

## Informe de Verificación Independiente sobre el Informe Anual de Sanitas, S.A. de Seguros del ejercicio 2019

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

Hemos sido requeridos por la Dirección de Sanitas, S.A. de Seguros (en adelante, Sanitas) para realizar una revisión independiente del Informe Anual del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2019 (en adelante, "el Informe") con un nivel de aseguramiento limitado. La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en el Anexo del Informe denominado "Índice de contenidos GRI" con el símbolo "✓".

### Responsabilidades de la Dirección de Sanitas

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

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

### Nuestra responsabilidad

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



2

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

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales de independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

### Procedimientos aplicados

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

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

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

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



3

#### Conclusión

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este informe de seguridad limitada independiente.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

Basándonos en los procedimientos aplicados y en la evidencia obtenida, no tenemos conocimiento de ningún hecho que pueda llevarnos a pensar que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción esencial, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

#### Propósito de nuestro informe

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

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

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot

31 de julio de 2020

# Índice de contenidos GRI

GRI [102-55]



2019

| Estándar GRI                       | Contenidos                                                            | Página  | Omisiones | Vinculación con ODS y sus metas | Verificación externa |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------|-----------|---------------------------------|----------------------|
| GRI 101: Fundamentos 2016          |                                                                       |         |           |                                 |                      |
| <b>CONTENIDOS GENERALES</b>        |                                                                       |         |           |                                 |                      |
| GRI 102: Contenidos Generales 2016 |                                                                       |         |           |                                 |                      |
| <b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>   |                                                                       |         |           |                                 |                      |
| 102-1                              | Nombre de la organización                                             | 105     |           |                                 | ✓                    |
| 102-2                              | Actividades, marcas, productos y servicios                            | 15, 105 |           |                                 | ✓                    |
| 102-3                              | Ubicación de la sede principal de la organización                     | 108     |           |                                 | ✓                    |
| 102-4                              | Ubicación de las operaciones                                          | 41, 42  |           |                                 | ✓                    |
| 102-5                              | Propiedad y forma jurídica                                            | 105     |           |                                 | ✓                    |
| 102-6                              | Mercados servidos                                                     | 14, 105 |           |                                 | ✓                    |
| 102-7                              | Tamaño de la organización                                             | 10, 11  |           |                                 | ✓                    |
| 102-8                              | Información sobre empleados y otros trabajadores                      | 65      |           |                                 | ✓                    |
| 102-9                              | Cadena de suministro                                                  | 78      |           |                                 | ✓                    |
| 102-10                             | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro   | 78      |           |                                 | ✓                    |
| 102-11                             | Principio o enfoque de precaución                                     | 95      |           |                                 | ✓                    |
| 102-12                             | Iniciativas externas                                                  | 79-88   |           |                                 | ✓                    |
| 102-13                             | Afiliación a asociaciones                                             | 19      |           |                                 | ✓                    |
| <b>ESTRATEGIA</b>                  |                                                                       |         |           |                                 |                      |
| 102-14                             | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | 3       |           |                                 | ✓                    |
| 102-15                             | Principales impactos, riesgos y oportunidades                         | 94      |           |                                 | ✓                    |
| <b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>          |                                                                       |         |           |                                 |                      |
| 102-16                             | Valores, principios, estándares y normas de conducta                  | 93      |           |                                 | ✓                    |
| 102-17                             | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas                   | 91      |           |                                 | ✓                    |

Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.



| Estándar GRI                                     | Contenidos                                                                                | Página                                                                                                     | Omisiones | Vinculación con ODS y sus metas | Verificación externa |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------|----------------------|
| <b>GOBERNANZA</b>                                |                                                                                           |                                                                                                            |           |                                 |                      |
| 102-18                                           | Estructura de gobernanza                                                                  | 90                                                                                                         |           |                                 | ✓                    |
| 102-19                                           | Delegación de autoridad                                                                   | 89                                                                                                         |           |                                 | ✓                    |
| 102-20                                           | Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales             | 89                                                                                                         |           |                                 | ✓                    |
| 102-21                                           | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales               | 18, 107                                                                                                    |           |                                 | ✓                    |
| 102-22                                           | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités                                   | 90, 91                                                                                                     |           |                                 | ✓                    |
| 102-23                                           | Presidente del máximo órgano de gobierno                                                  | 90, 91                                                                                                     |           |                                 | ✓                    |
| 102-25                                           | Conflictos de intereses                                                                   | 92, 93                                                                                                     |           |                                 | ✓                    |
| 102-26                                           | Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia | 90-91                                                                                                      |           |                                 | ✓                    |
| 102-29                                           | Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales                   | 106, 107                                                                                                   |           |                                 | ✓                    |
| 102-30                                           | Eficacia de los procesos de gestión del riesgo                                            | 91                                                                                                         |           |                                 | ✓                    |
| 102-35                                           | Políticas de remuneración                                                                 | 92 . Información contenida en el Informe sobre la situación financiera y de solvencia (SFCR). Pg. 38       |           |                                 | ✓                    |
| 102-36                                           | Proceso para determinar la remuneración                                                   | Información confidencial.                                                                                  |           |                                 | ✓                    |
| <b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>    |                                                                                           |                                                                                                            |           |                                 |                      |
| 102-40                                           | Lista de grupos de interés                                                                | 18                                                                                                         |           |                                 | ✓                    |
| 102-41                                           | Acuerdos de negociación colectiva                                                         | 68                                                                                                         |           |                                 | ✓                    |
| 102-42                                           | Identificación y selección de grupos de interés                                           | 18, 108                                                                                                    |           |                                 | ✓                    |
| 102-43                                           | Enfoque para la participación de los grupos de interés                                    | 18, 108                                                                                                    |           |                                 | ✓                    |
| 102-44                                           | Temas y preocupaciones clave mencionados                                                  | 106, 107                                                                                                   |           |                                 | ✓                    |
| <b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b> |                                                                                           |                                                                                                            |           |                                 |                      |
| 102-45                                           | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados                               | 105                                                                                                        |           |                                 | ✓                    |
| 102-46                                           | Definición de los contenidos de los informes y las coberturas                             | 106                                                                                                        |           |                                 | ✓                    |
| 102-47                                           | Lista de temas materiales                                                                 | 107                                                                                                        |           |                                 | ✓                    |
| 102-48                                           | Reexpresión de la información                                                             | En aquellos casos en que ha sido necesario la reexpresión de la información se indica en el pie de página. |           |                                 | ✓                    |

| Estándar GRI                                           | Contenidos                                                                   | Página                                                                                                                       | Omisiones | Vinculación con ODS y sus metas | Verificación externa |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------|----------------------|
| 102-49                                                 | Cambios en la elaboración de informes                                        | No se han producido cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración utilizados en el informe. |           |                                 | ✓                    |
| 102-50                                                 | Período objeto de la memoria                                                 | 2019                                                                                                                         |           |                                 | ✓                    |
| 102-51                                                 | Fecha del último informe                                                     | 2018                                                                                                                         |           |                                 | ✓                    |
| 102-52                                                 | Ciclo de elaboración de informes anuales                                     | Anual                                                                                                                        |           |                                 | ✓                    |
| 102-53                                                 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe                            | 108                                                                                                                          |           |                                 | ✓                    |
| 102-54                                                 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | 105                                                                                                                          |           |                                 | ✓                    |
| 102-55                                                 | Índice de contenidos GRI                                                     | 111                                                                                                                          |           |                                 | ✓                    |
| 102-56                                                 | Verificación externa                                                         | 109                                                                                                                          |           |                                 | ✓                    |
| <b>TEMAS MATERIALES</b>                                |                                                                              |                                                                                                                              |           |                                 |                      |
| <b>INNOVACIÓN Y NUEVAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO</b>    |                                                                              |                                                                                                                              |           |                                 |                      |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>                |                                                                              |                                                                                                                              |           |                                 | ✓                    |
| 103-1                                                  | Explicación del tema material y sus coberturas                               | 16                                                                                                                           |           |                                 | ✓                    |
| 103-2                                                  | El enfoque de gestión y sus componentes                                      | 16                                                                                                                           |           |                                 | ✓                    |
| 103-3                                                  | Evaluación del enfoque de gestión                                            | 16                                                                                                                           |           |                                 | ✓                    |
| <b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>    |                                                                              |                                                                                                                              |           |                                 | ✓                    |
| 203-1                                                  | Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados                         | 17, 40                                                                                                                       |           | 1, 8                            | ✓                    |
| 203-2                                                  | Impactos económicos indirectos significativos                                | 11, 12                                                                                                                       |           | 1, 8                            | ✓                    |
| <b>CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> |                                                                              |                                                                                                                              |           |                                 |                      |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>                |                                                                              |                                                                                                                              |           |                                 | ✓                    |
| 103-1                                                  | Explicación del tema material y sus coberturas                               | 16, 24, 63                                                                                                                   |           | 3                               | ✓                    |
| 103-2                                                  | El enfoque de gestión y sus componentes                                      | 16, 24, 63                                                                                                                   |           | 3                               | ✓                    |
| 103-3                                                  | Evaluación del enfoque de gestión                                            | 16, 24, 63                                                                                                                   |           | 3                               | ✓                    |

| Estándar GRI                                           | Contenidos                                                                                                          | Página                                                                                                                                                                                                                                              | Omisiones | Vinculación con ODS y sus metas | Verificación externa |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------|----------------------|
| <b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b> |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                     |           |                                 | ✓                    |
| 416-1                                                  | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios                       | 58-64                                                                                                                                                                                                                                               |           | 3                               | ✓                    |
| 416-2                                                  | Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | Durante 2019, Sanitas no ha registrado por los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente derivado de incumplimientos relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios. |           | 3                               | ✓                    |
| <b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>            |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                     |           |                                 | ✓                    |
| 417-2                                                  | Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios                    | Durante 2019, Sanitas no ha registrado a través los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente derivado del incumplimiento de la normativa relativa a la información y etiquetado de productos y servicios.        |           |                                 | ✓                    |
| 417-3                                                  | Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing                                                | Durante 2019, Sanitas no ha registrado a través los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente derivado del incumplimiento de la normativa relativa comunicaciones de marketing.                                   |           |                                 | ✓                    |
| <b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>            |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                     |           |                                 | ✓                    |
| 418-1                                                  | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente     | Durante 2019, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ninguna reclamación relevante y relativa a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.               |           |                                 | ✓                    |
| <b>GRI 419: Cumplimiento socio-económico 2016</b>      |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                     |           |                                 |                      |
| 419-1                                                  | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico                                          | Durante 2019, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente derivado del incumplimiento de las leyes y normativas en el ámbito social y económico.                           |           |                                 | ✓                    |
| <b>CAPITAL HUMANO</b>                                  |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                     |           |                                 |                      |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>                |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                     |           |                                 | ✓                    |
| 103-1                                                  | Explicación del tema material y sus coberturas                                                                      | 65                                                                                                                                                                                                                                                  |           | 8                               | ✓                    |
| 103-2                                                  | El enfoque de gestión y sus componentes                                                                             | 65                                                                                                                                                                                                                                                  |           | 8                               | ✓                    |

| Estándar GRI                                         | Contenidos                                                                                                                                                                        | Página                                                                                                                                                                                  | Omisiones | Vinculación con ODS y sus metas | Verificación externa |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------|----------------------|
| 103-3                                                | Evaluación del enfoque de gestión                                                                                                                                                 | 65                                                                                                                                                                                      |           | 8                               | ✓                    |
| GRI 401: Empleo 2016                                 |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                         |           |                                 | ✓                    |
| 401-1                                                | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal                                                                                                                         | 65, 67                                                                                                                                                                                  |           | 8                               | ✓                    |
| 401-2                                                | Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales                                                                       | 68                                                                                                                                                                                      |           | 8                               | ✓                    |
| GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016        |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                         |           |                                 | ✓                    |
| 403-2                                                | Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional | 69                                                                                                                                                                                      |           | 8                               | ✓                    |
| GRI 404: Formación y enseñanza 2016                  |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                         |           |                                 | ✓                    |
| 404-3                                                | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición                                                                                        | 72, 73                                                                                                                                                                                  |           | 8                               | ✓                    |
| IGUALDAD Y DIVERSIDAD ENTRE LOS EMPLEADOS GRI 202    |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                         |           |                                 |                      |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016                     |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                         |           |                                 | ✓                    |
| 103-1                                                | Explicación del tema material y sus coberturas                                                                                                                                    | 70                                                                                                                                                                                      |           |                                 | ✓                    |
| 103-2                                                | El enfoque de gestión y sus componentes                                                                                                                                           | 70                                                                                                                                                                                      |           |                                 | ✓                    |
| 103-3                                                | Evaluación del enfoque de gestión                                                                                                                                                 | 70                                                                                                                                                                                      |           |                                 | ✓                    |
| GRI 202: Presencia en el mercado 2016                |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                         |           |                                 | ✓                    |
| 202-2                                                | Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local                                                                                                                  | El 100% de los miembros del comité de dirección son miembros de la comunidad local, nacidos o con derecho legal a residir de forma permanente en el mercado geográfico de la operación. |           |                                 | ✓                    |
| GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                         |           |                                 | ✓                    |
| 405-1                                                | Diversidad en órganos de gobierno y empleados                                                                                                                                     | 70, 89                                                                                                                                                                                  |           | 5                               | ✓                    |
| 405-2                                                | Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres                                                                                                           | Información contenida en los Estados de Información No Financiera (EINF) anexos a las Cuentas Anuales de cada una de las sociedades incluidas en el alcance de este informe.            |           |                                 | ✓                    |
| ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN                               |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                         |           |                                 | ✓                    |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016                     |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                         |           |                                 | ✓                    |
| 103-1                                                | Explicación del tema material y sus coberturas                                                                                                                                    | 91, 93, 96                                                                                                                                                                              |           |                                 | ✓                    |
| 103-2                                                | El enfoque de gestión y sus componentes                                                                                                                                           | 91, 93, 96                                                                                                                                                                              |           |                                 | ✓                    |



| Estándar GRI                                                 | Contenidos                                                                                                        | Página                                                                                                                                                                        | Omisiones | Vinculación con ODS y sus metas | Verificación externa |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------|----------------------|
| 103-3                                                        | Evaluación del enfoque de gestión                                                                                 | 91, 93, 96                                                                                                                                                                    |           |                                 | ✓                    |
| GRI 205: Anticorrupción 2016                                 |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |           |                                 | ✓                    |
| 205-2                                                        | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción                                          | 96                                                                                                                                                                            |           |                                 | ✓                    |
| 205-3                                                        | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas                                                                 | Durante 2019, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente relativo a casos de corrupción confirmado. |           |                                 | ✓                    |
| <b>DERECHOS HUMANOS LABORALES</b>                            |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |           |                                 |                      |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016                             |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |           |                                 | ✓                    |
| 103-1                                                        | Explicación del tema material y sus coberturas                                                                    | 78                                                                                                                                                                            |           |                                 | ✓                    |
| 103-2                                                        | El enfoque de gestión y sus componentes                                                                           | 78                                                                                                                                                                            |           |                                 | ✓                    |
| 103-3                                                        | Evaluación del enfoque de gestión                                                                                 | 78                                                                                                                                                                            |           |                                 | ✓                    |
| GRI 406: No discriminación 2016                              |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |           |                                 | ✓                    |
| 406-1                                                        | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas                                                        | Durante 2019, Sanitas no ha registrado a través de los canales de información de gestión ordinaria de la compañía ningún incidente relativo a casos de discriminación.        |           |                                 | ✓                    |
| GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016 |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |           |                                 | ✓                    |
| 407-1                                                        | Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo | 78                                                                                                                                                                            |           |                                 | ✓                    |
| <b>IMPACTO EN LAS COMUNIDADES LOCALES</b>                    |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |           |                                 |                      |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016                             |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |           |                                 |                      |
| 103-1                                                        | Explicación del tema material y sus coberturas                                                                    | 79-88                                                                                                                                                                         |           | 3, 4, 11, 17                    | ✓                    |
| 103-2                                                        | El enfoque de gestión y sus componentes                                                                           | 79-88                                                                                                                                                                         |           | 3, 4, 11, 17                    | ✓                    |
| 103-3                                                        | Evaluación del enfoque de gestión                                                                                 | 79-88                                                                                                                                                                         |           | 3, 4, 11, 17                    | ✓                    |
| GRI 204: Practicas de adquisicion 2016                       |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |           |                                 | ✓                    |
| 204-1                                                        | Proporción de gasto en proveedores locales                                                                        | 79                                                                                                                                                                            |           | 3, 4, 11, 17                    | ✓                    |
| GRI 413: Comunidades locales 2016                            |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |           |                                 | ✓                    |
| 413-1                                                        | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo           | 79-88                                                                                                                                                                         |           | 3, 4, 11, 17                    | ✓                    |

| Estándar GRI                              | Contenidos                                                           | Página | Omisiones | Vinculación con ODS y sus metas | Verificación externa |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------|-----------|---------------------------------|----------------------|
| <b>CAMBIO CLIMÁTICO</b>                   |                                                                      |        |           |                                 |                      |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>   |                                                                      |        |           |                                 |                      |
| 103-1                                     | Explicación del tema material y sus coberturas                       | 97     |           | 7, 13                           | ✓                    |
| 103-2                                     | El enfoque de gestión y sus componentes                              | 97     |           | 7, 13                           | ✓                    |
| 103-3                                     | Evaluación del enfoque de gestión                                    | 97     |           | 7, 13                           | ✓                    |
| <b>GRI 302: Energía 2016</b>              |                                                                      |        |           |                                 |                      |
| 302-1                                     | Consumo energético dentro de la organización                         | 98     |           | 7, 13                           | ✓                    |
| 302-4                                     | Reducción del consumo energético                                     | 98     |           | 7, 13                           | ✓                    |
| 302-5                                     | Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios | 98-100 |           | 7, 13                           | ✓                    |
| <b>GRI 305: Emisiones 2016</b>            |                                                                      |        |           |                                 |                      |
| 305-1                                     | Emisiones directas de GEI (alcance 1)                                | 99     |           | 7, 13                           | ✓                    |
| 305-2                                     | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)           | 99     |           | 7, 13                           | ✓                    |
| 305-3                                     | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)                        | 99     |           | 7, 13                           | ✓                    |
| 305-5                                     | Reducción de las emisiones de GEI                                    | 99     |           | 7, 13                           | ✓                    |
| <b>USO DEL AGUA</b>                       |                                                                      |        |           |                                 |                      |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>   |                                                                      |        |           |                                 |                      |
| 103-1                                     | Explicación del tema material y sus coberturas                       | 100    |           | 6                               | ✓                    |
| 103-2                                     | El enfoque de gestión y sus componentes                              | 100    |           | 6                               | ✓                    |
| 103-3                                     | Evaluación del enfoque de gestión                                    | 100    |           | 6                               | ✓                    |
| <b>GRI 303: Agua y efluentes 2018</b>     |                                                                      |        |           |                                 |                      |
| 303-1                                     | Interacción con el agua como recurso compartido                      | 100    |           | 6                               | ✓                    |
| 303-5                                     | Consumo de agua                                                      | 100    |           | 6                               | ✓                    |
| <b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b>               |                                                                      |        |           |                                 |                      |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>   |                                                                      |        |           |                                 |                      |
| 103-1                                     | Explicación del tema material y sus coberturas                       | 101    |           | 6                               | ✓                    |
| 103-2                                     | El enfoque de gestión y sus componentes                              | 101    |           | 6                               | ✓                    |
| 103-3                                     | Evaluación del enfoque de gestión                                    | 101    |           | 6                               | ✓                    |
| <b>GRI 306: Efluentes y residuos 2016</b> |                                                                      |        |           |                                 |                      |
| 306-2                                     | Residuos por tipo y método de eliminación                            | 101    |           | 6                               | ✓                    |