



PARTE DE *Bupa*

Sanitas consolida la digitalización

como aliada imprescindible de la salud
y del cuidado del planeta

Resumen Ejecutivo del Informe Anual 2020



Formamos parte del grupo Bupa desde 1989

Estamos a la cabeza del negocio que opera en Europa y Latinoamérica (ELA).



Grupo Bupa en cifras

+17,9M

de asegurados

13,6 M

de clientes en clínicas
hospitales y clínicas
dentales

20.000

residentes en centros
de mayores

84.000

empleados



- Bupa Europa y Latinoamérica
- Grupo Bupa

Crecimiento fuerte y sostenible

En Sanitas queremos contribuir a transformar la sanidad en clave digital para, de esta forma, alcanzar nuestro propósito: ofrecer a nuestros clientes vidas más largas, más sanas y más felices y crear un mundo mejor.

Sanitas en cifras

11.489

empleados (11.255 en
2019)

2,2M€

de ingresos (+0,5%
respecto a 2019)

1.426M€

corresponden
a la entidad
aseguradora

+172M€

de beneficio de
explotación (-11%
respecto a 2019)



Sanitas: un modelo integrado de salud

Trabajamos para ofrecer un modelo integrado de salud que garantice la respuesta asistencial más adecuada a cada cliente en cada etapa de su vida. La actividad de Sanitas se organiza en cuatro grandes unidades de negocio:



Sanitas Seguros

Procuramos seguros de salud para particulares y empresas con un servicio personalizado y preventivo que permite la gestión digital de la salud y donde el protagonista es el cliente.

2,1M

de clientes asegurados
(+3,2% vs 2019)

1.426M

de facturación
(+3,3% vs 2019)

50.304

profesionales sanitarios
en el cuadro médico
(+4,3% vs 2019)

4.456

Hospitales y centros
concertados
(+1% vs 2019)

20,3%

de cuota de
mercado

141

oficinas comerciales de
atención al cliente



Sanitas Dental

Nuestro principal objetivo es el desarrollo de la odontología digital. Ofrecemos la mejor experiencia en un entorno de máxima seguridad clínica, lo que nos ha permitido consolidar en 2020 una red de 200 centros dentales.

35.000

citas on line

350.000

anamnesis digitales

4.165

videoconsultas dentales

630.000

consentimientos digitales



Sanitas Hospitales

Contamos con alta tecnología en el cuidado de la salud. En 2020, nuestros hospitales han estado a la vanguardia a la hora de dar respuesta a la COVID-19 y los profesionales se han volcado para estar a la altura del reto que planteó la pandemia.

5.735

personas atendidas

6

centros de bienestar

4

hospitales propios
(+1 PPP)

18

clínicas de reproducción
asistida

19

centros médicos
multiespecialidad



Sanitas Mayores

Gestionamos una red de más de 40 residencias, además de centros de día y servicios a domicilio. A través de nuestros servicios y especialización en cuidados y demencia, fomentamos un envejecimiento activo saludable y feliz para nuestros mayores.

+6.300

plazas residenciales

46

residencias

24

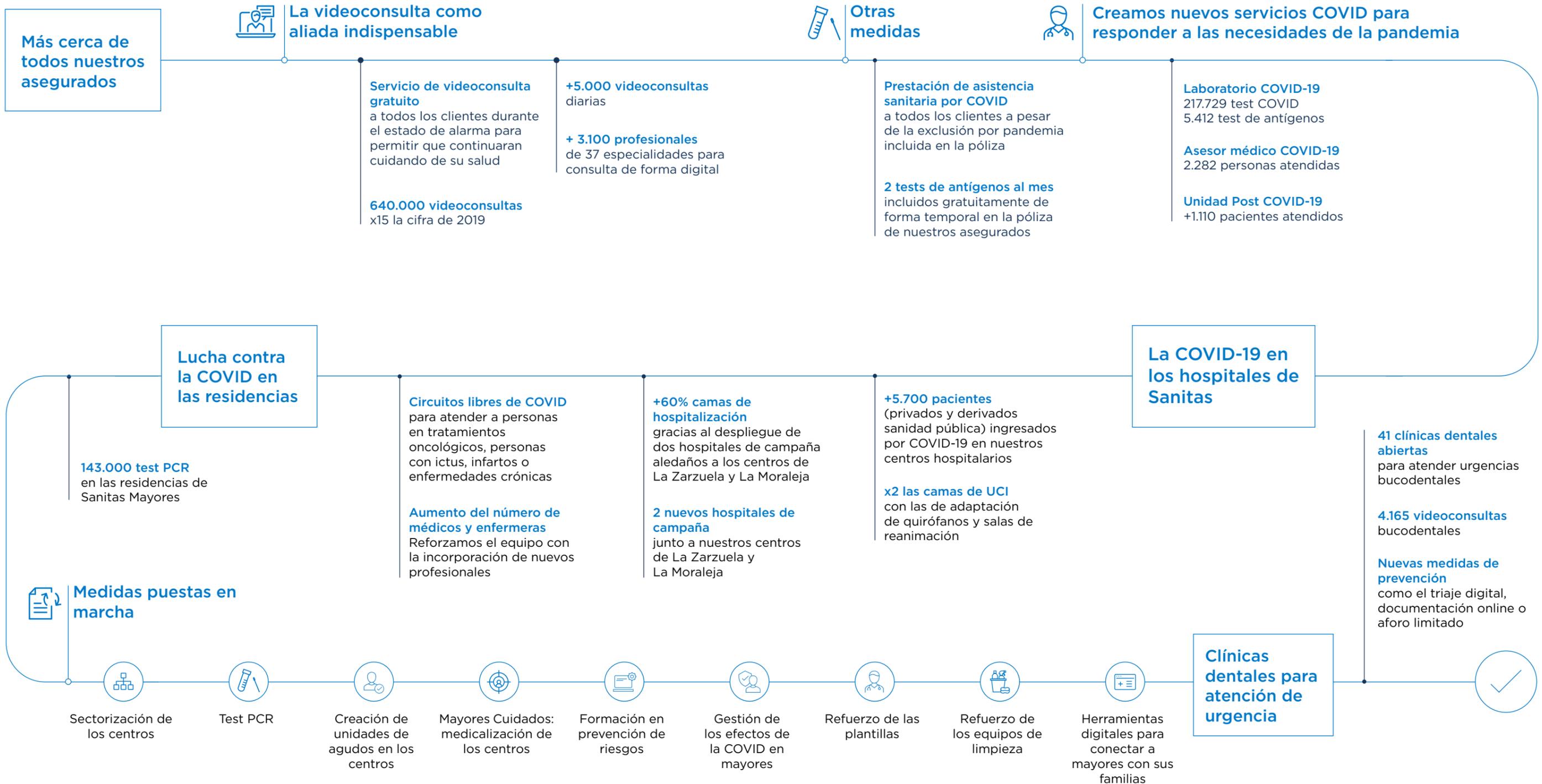
centros de día

82,7%

ocupación media

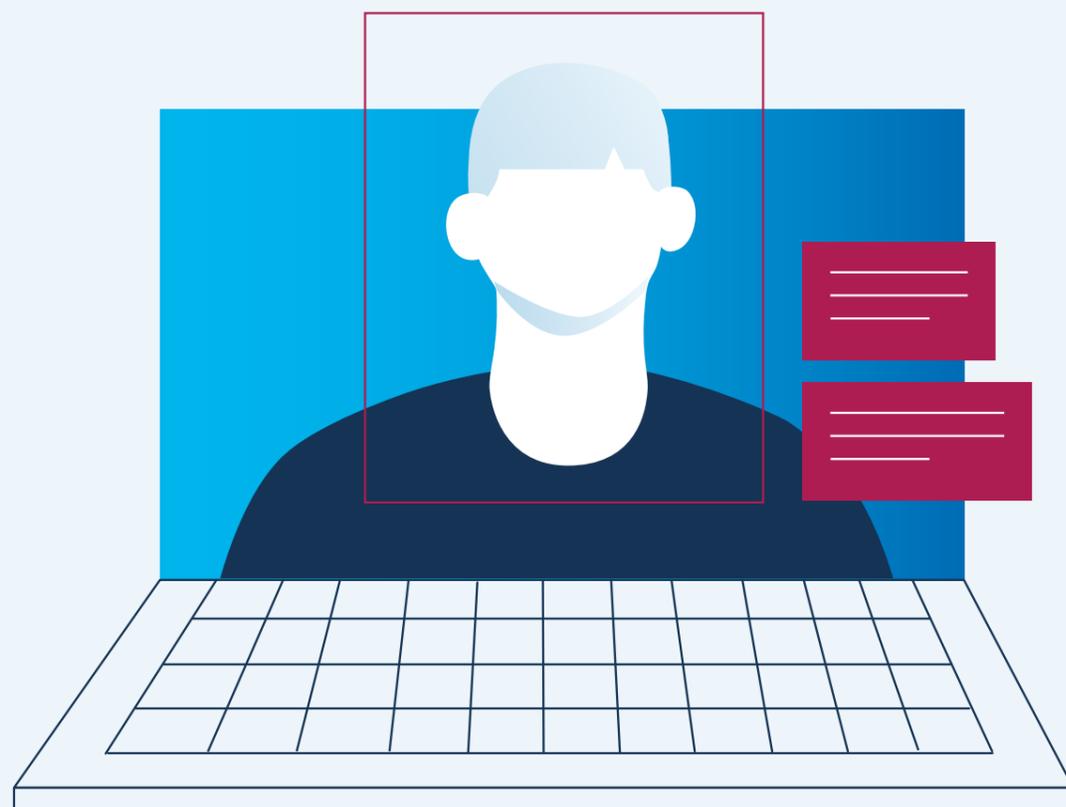
Formamos parte del esfuerzo colectivo

En Sanitas siempre tuvimos claro que, como parte del sistema sanitario del país, teníamos que dar un paso al frente ante la crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Durante 2020 hemos puesto todos nuestros recursos, equipos y conocimiento al servicio de las autoridades sanitarias con un único objetivo: salvar vidas.



Nuestra apuesta por la digitalización nos ha llevado del ambulatorio digital al hospital digital

En Sanitas apostamos por la digitalización no como un fin en sí misma, sino como una herramienta que nos acerca a la medicina del futuro, en la que el mix innovación - personas alcanza su máxima eficiencia al servicio de la función asistencial.



De Blua a BluaU

En 2020 hemos dado un paso más en nuestra apuesta por la asistencia digitalizada y en octubre lanzamos BluaU. **Servicios:** videoconsulta en 37 especialidades con médicos que atienden tanto de forma presencial como digital, urgencias generales y de atención pediátricas 24h, más de 3.100 médicos conectados, planes de salud personalizados por teléfono y videoconsulta, servicios a domicilio (analítica a domicilio), medición de constantes vitales por reconocimiento facial, monitorización en remoto, consulta Digital Hoy, Programa Digital Preventivo.

Cuidamos del bienestar emocional de las personas

Mente Sana es un nuevo complemento digital, que lanzamos en 2020, enfocado a mejorar la salud a través de la gestión de las emociones. Ofrece acceso a un equipo de psicólogos especializados a través de teléfono o videoconsulta.

+1.000
clientes lo han contratado

40%
de altas tienen entre 30-50 años

60%
de las usuarias son mujeres

Otras soluciones

Programa Salud Conectada
+1.000 personas telemonitorizan su salud

Sanla: asistente psicológico virtual
7.000 evaluaciones psicológicas

En casa contigo
15 centros y 30.000 servicios

SPS digital
+35.000 planes de salud personalizados

Salud dental
4.165 videocconsultas

Health Pack Amazon

Mejores cuidados gracias a la innovación tecnológica

Buscamos la excelencia a través de la innovación. Con ese objetivo, incorporamos los tratamientos más novedosos y los desarrollos tecnológicos más avanzados para ofrecer los mejores cuidados a nuestros pacientes.



Nos anticipamos gracias a la tecnología

A través de BluaU combinamos telemedicina, Internet de las cosas (IoT) e Inteligencia Artificial (IA). Con el uso de una nueva tecnología de escaneo facial trazamos el flujo sanguíneo del rostro del paciente para conocer su salud incluso a distancia.

Hospitales a la vanguardia de la innovación

La tecnología es una aliada para poder proporcionar los mejores servicios hospitalarios, diagnósticos más precisos y tratamientos más eficaces a nuestros clientes.

- Quirófano híbrido
- Radioterapia, cirugía no invasiva y test genéticos
- Instituto de Oncología Avanzada (IOA)
- Centros de reproducción asistida
- Nuevas unidades asistenciales: Unidad menopausia, Unidad de parto respetado, Unidad de medicina del deporte, Unidad del dolor, Unidad de cirugía maxilofacial, Unidad de diabetes, Unidad de cirugía bariátrica, Unidad de cirugía robótica

Clínicas dentales digitales

Hemos desarrollado nuevos tratamientos, técnicas y flujos de trabajo a través de la planificación digital.

- Escáner intraoral
- Carillas de alta estética
- Fresadora
- Agilidad digital
- Cementado indirecto

Innovación para mejorar la calidad de vida de nuestros mayores

Impulsamos la digitalización y la implantación de soluciones tecnológicas para mejorar nuestros servicios y lograr un impacto positivo en la calidad de vida de las personas mayores.

- Suelos anticaídas
- Sensores de control errante
- Acceso a videoconsulta en 15 especialidades
- Mascotas robóticas
- Terapia dual



Nuestro equipo asistencial: ejemplo de compromiso y dedicación

Un apoyo fundamental son nuestros médicos y colaboradores asistenciales. Su involucración, compromiso y rápida reacción han contribuido al freno de la pandemia de la COVID-19 sin dejar de atender el resto de sectores asistenciales.

+50.000 profesionales componen el cuadro médico de Sanitas

Reconocimiento al trabajo bien hecho

Mejores Hospitales de España en 2020 según Newsweek: Hospital Universitario Sanitas La Moraleja, Hospital Sanitas La Zarzuela y el Hospital de Manises · Top 20 Hospitales para Hospital Universitario La Moraleja · Hospital de Manises entre los mejores hospitales en la categoría Gestión Hospitalaria Global · Hospital Virgen del Mar: finalista en la categoría Gestión Hospitalaria Global y en el Área de Respiratorio · Hospital Sanitas CIMA: Reacredita el sello de calidad y excelencia de la Joint Commission International · Premio SENDA a los sanitarios de Sanitas Mayores · Reconocidos como la compañía de asistencia sanitaria más responsable de España en el ranking Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo 2020.

One Health: cuidamos de la salud de las personas cuidando de la salud del planeta

Nuestro propósito: “ayudar a las personas a vivir vidas más largas, más sanas y más felices y crear un mundo mejor”, es la brújula que orienta nuestras actuaciones y nos alinea con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Por ello, formamos parte de la Red Española de Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2007. Nuestra prioridad es lograr un mayor bienestar para la sociedad y darle un futuro a nuestro planeta.



- **Aseguramos el bienestar integral** del paciente a través de nuestro Plan de Humanización.
- **Divulgamos información de salud y bienestar mediante herramientas digitales:** Cuidar bien, Star al día, Muy saludable, Tus dudas de salud, App dental infantil y Estudio de Salud Bucodental.
- **Apoyamos la investigación biosanitaria:** Data4Good y Data Salud.
- **Promocionamos la salud entre los empleados** con el programa Sanitas Smile.



Fundación Sanitas: Concebida como un elemento de promoción de la salud y de transformación social a través de la investigación, la integración social de las personas con discapacidad y el reconocimiento de la docencia médica.

- **Premios Sanitas MIR.**
- **Cátedra de Estudios sobre Deporte Inclusivo:** formación online, charlas con profesionales del deporte, encuentros con deportistas paralímpicos y apertura de nuevos contenidos.
- **Deporte inclusivo en la Escuela.** Desde 2012, este programa ha llegado a más de 35.000 alumnos y más de 450 profesores de 300 colegios.



Con este proyecto queremos convertir nuestras ciudades en lugares más sanos, inclusivos y sostenibles, mediante la mejora de los desplazamientos y la creación de espacios más verdes para realizar actividad física, lo que revierte en una mejor salud para las personas.

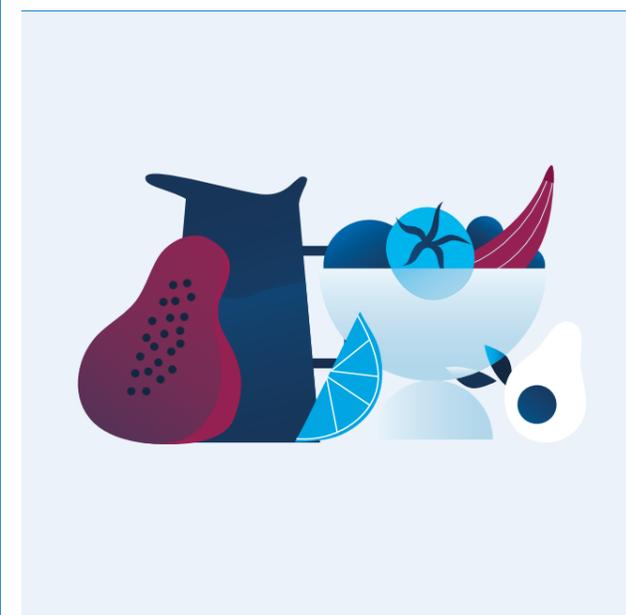
- **El reto:** caminar 10.000 pasos, que se contabilizaron a través de una plataforma digital que también permitía acceder a contenidos, talleres online y acciones saludables offline.
- **12 meses | 40 empresas | +2.300 millones de pasos**
- **Contribución.** Dotación económica que destinamos al Bosque Metropolitano de Madrid para la plantación de árboles.



- **100%** del consumo de energía eléctrica de origen renovable.
- **1GWh** de energía fotovoltaica generada cada año en nuestras residencias.
- **+ 10 millones** de euros de inversión en eficiencia energética en los últimos cinco años.
- **71%** de reducción de nuestra huella de carbono desde 2009.
- **6.655 toneladas de CO₂** menos al año gracias a la digitalización.



- **Reforzamos nuestras alianzas:** Alianza por el deporte inclusivo, Healthy Cities, Forética, Pacto Mundial, Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad, Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, Asociación de Empresas de Servicios para la Dependencia.
- **Patrocinios deportivos.** Creemos firmemente en la promoción de hábitos de vida saludable y en el deporte como motor de una vida activa: Sanitas Marca Running Series, acompañamos como proveedor médico oficial al deporte profesional de la mano del Real Madrid y la Federación Española de Fútbol, promovimos el deporte y hábitos de vida saludable con el Equipo Sanitas conformado por deportistas de élite, patrocinamos encuentros deportivos a través de la Fundación Sanitas.





Iñaki Peralta

Consejero delegado de Sanitas y Bupa Europe and LatinAmerica

En uno de los años más difíciles que recordamos, nuestros profesionales asistenciales han demostrado su valía, su carácter, su dedicación, su resiliencia y, lo más destacado, su calidad humana. Aunque todos hemos sufrido, en mayor o menor medida, las consecuencias directas o indirectas de esta pandemia, han sido ellos quienes han estado en primera línea y quienes han soportado una presión y exigencia para las que nadie estaba preparado. Y todo ello, con una determinación y un coraje que nos han hecho sentir orgullosos día tras día.

Por eso, mis primeras palabras en nuestra memoria son de agradecimiento. Gracias a todos los que habéis cuidado de nuestros pacientes, residentes y clientes. Sois ejemplo e inspiración para todos. Y también sois el motivo por el que el resto de la organización ha trabajado sin descanso a lo largo de un muy complicado 2020, para daros soporte y apoyo en esta lucha contra la COVID-19 en la que habéis sacado lo mejor de vosotros mismos. En los momentos de cansancio y desánimo, que estoy convencido de que los ha habido, no podéis olvidar que habéis salvado muchas vidas.

Cuando hace años apostamos por las ventajas que la digitalización aporta a la gestión de la salud no podíamos prever lo que nos sucedería en 2020, cómo de importante iba a ser esa preparación de las herramientas digitales para estar cerca de nuestros pacientes este pasado año. Si Picasso decía que la inspiración había de encontrarle trabajando, en Sanitas la pandemia nos sorprendió con un avanzado proceso de digitalización, con un servicio de videoconsulta robusto y con muchos pasos dados en la dirección correcta de la hospitalización y atención domiciliarias. No previmos la pandemia, nadie lo hizo, pero sí teníamos claro que el futuro pasaba y pasa por la medicina digital.

Esta apuesta, junto con el compromiso, el esfuerzo y el tesón de todos los que formamos parte de Sanitas nos ha permitido enfrentar esta situación de manera más que aceptable. A lo largo de estos meses son muchas las ocasiones en las que he escuchado a compañeros decir el orgullo que habían sentido de pertenecer a una organización como Sanitas durante estos meses tan duros. Ojalá nunca hubiéramos tenido que vivir esto, pero, personalmente, me alegro mucho de haber vivido este 2020 en esta compañía.

Los profesionales que formamos parte de Sanitas hemos estado ahí para nuestros pacientes, pero también para

la sociedad en su conjunto. Como no podía ser de otra manera, hemos formado parte del esfuerzo colectivo de lucha contra la COVID. Siempre desde el convencimiento de que nuestro sistema de salud, una sanidad sin apellidos, era la mejor receta para hacer frente al virus. Por eso, en nuestros centros hospitalarios hemos acogido a todas las personas que nos han necesitado, nuestro esfuerzo logístico y asistencial ha permitido la recuperación de muchos ciudadanos.

Y esta idea de que pertenecemos a un todo más grande que nosotros como personas o que Sanitas como organización es la que impulsa muchas de nuestras decisiones. Especialmente las que tienen que ver con nuestra idea de una buena ciudadanía corporativa. Las empresas hemos de ser agentes de cambio para facilitar la evolución de nuestras sociedades. Desde un compromiso sincero y profundamente arraigado en nuestro ADN, trabajamos para conseguir los Objetivos de Desarrollo Sostenible impulsados por las Naciones Unidas y que son responsabilidad de todos.

La pandemia ha puesto de relieve, sin lugar a dudas, la relación directa entre la salud de las personas y la salud del planeta. Por eso desde Sanitas, donde nos dedicamos a cuidar de los demás, sabemos que no podemos hacerlo de forma completa si descuidamos el cuidado del medio.

En este campo trabajamos no sólo por neutralizar el impacto de nuestra actividad, sino que queremos revertir las cosas y sabemos que podemos generar un impacto positivo en los entornos en los que operamos. Ésta es nuestra intención con cada nuevo proyecto al que hacemos frente y la pandemia no ha hecho otra cosa que hacer que este convencimiento cale aún más en toda la organización.

Si podemos extraer alguna conclusión positiva de 2020, ésta sería que en Sanitas estamos bien enfocados. Trabajamos desde hace años los campos de la digitalización y la sostenibilidad de forma profesional y con el convencimiento de los que saben que tienen la razón de su parte. Lo hemos demostrado creando servicios digitales que sabíamos serían la norma, como BlueU, o dando vida a proyectos como nuestro buque insignia en materia de sostenibilidad, Healthy Cities. La realidad nos ha mostrado con claridad durante estos meses que nuestros esfuerzos nos sitúan en la dirección correcta, cuidando de las personas a la vez que cuidamos del planeta.

2020

el año que nos sorprendió caminando en la dirección correcta



